DOCUMENT RESUME

ED 474 919 PS 031 161

| | |
|---|---|
| AUTHOR | Doherty, Gillian |
| TITLE | Partners in Quality: Tools for Administrators in Child Care Settings. Standards for Quality Child Care Programs, Standards of Practice for Administrators/Directors = Partenaires pour la qualite: Outils pour les gestionnaires des divers milieux de garde d'enfants. Normes pour les services de garde de qualite, Normes professionnelles pour les gestionnaires. |
| INSTITUTION | Canadian Child Care Federation, Ottawa (Ontario). |
| SPONS AGENCY | Human Resources Development Canada, Ottawa (Ontario). |
| ISBN | ISBN-0-9688294-2-2 |
| PUB DATE | 2000-00-00 |
| NOTE | 59p.; For related documents, see PS 031 156-162. Additional funding provided by Child Care Visions. Translated by Diane Archambault. |
| AVAILABLE FROM | Canadian Child Care Federation, 383 Parkdale Ave., Suite 201, Ottawa (Ontario) K1Y 4R4, Canada ($8). Tel: 800-858-1412 (Toll Free); Tel: 613-729-5289; Fax: 613-729-3159; e-mail: orders@cccf-fcsge.ca; Web site: http://www.cccf-fcsge.ca. |
| PUB TYPE | Guides - Non-Classroom (055) -- Multilingual/Bilingual Materials (171) |
| LANGUAGE | English, French |
| EDRS PRICE | EDRS Price MF01 Plus Postage. PC Not Available from EDRS |
| DESCRIPTORS | Administrative Policy; *Administrators; *Child Care; Educational Equipment; Educational Facilities; Foreign Countries; Human Resources; Multilingual Materials; Parent Caregiver Relationship; Partnerships in Education; *Program Administration; Program Evaluation; *Program Improvement; Recordkeeping; *Standards; *Teacher Administrator Relationship; Work Environment; Workshops |
| IDENTIFIERS | Canada; *Day Care Quality |

ABSTRACT

Partners in Quality is a research and development project sponsored by the Canadian Child Care Federation and its affiliates to explore how child care providers, parents, and other partners can work together to support and improve quality in child care. This booklet, in both English and French, supplements a series to support child care providers and to enhance the dialogue within communities on the importance of quality child care environments. The booklet is designed to be used for two workshops within the Partners in Quality series, the first introducing standards for quality child care programs, and the second introducing standards of practice for administrators/directors of child care programs. The booklet is organized into two parts. Part 1 presents standards for quality child care programs in 10 areas: (1) conceptual framework; (2) program policies and procedural guidelines; (3) physical facility; (4) supplies and equipment; (5) human resources; (6) partnerships with children's families; (7) record keeping and information systems; (8) administration; (9) program monitoring and evaluation; and (10) governance standards for centers and family child care agencies. Part 2 of the booklet presents standards of practice for administrators/directors of child care programs in five areas: (1) staffing; (2) environment; (3) governance; (4) finances; and (5) communications. Both sections contain references. (KB)

Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made
from the original document.

ED 474 919

# Partners in Quality

# Tools

## for Administrators in Child Care Settings

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

☑ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.

☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality

• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL IN MICROFICHE, AND IN ELECTRONIC MEDIA FOR ERIC COLLECTION SUBSCRIBERS ONLY, HAS BEEN GRANTED BY

Gaetane Huot

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

2A

## Standards for Quality Child Care Programs
## Standards of Practice for Administrators/Directors

A project of the Canadian Child Care Federation
in partnership with its provincial/territorial affiliate organizations

PS 031161



BEST COPY AVAILABLE

# Tools

## for Administrators in Child Care Settings

**ISBN: 0-9688294-2-2**

Partners in Quality is a research and development project sponsored by the Canadian Child Care Federation and its provincial/territorial affiliates to explore how child care service providers, parents and other partners can work together to support and improve quality in child care. Although recognizing that regulation is important in setting the stage for quality, research shows that the interaction between the care provider and the child is a key component of quality child care. Resources that support the care provider in developing skills for self-awareness about their daily practice can make a significant contribution to enhancing quality. Through the work in Partners in Quality, we are exploring how to build on the traditional approaches to quality in order to strengthen and support child care providers working in all settings. We are developing resources to support and encourage reflective daily practice within a model of community dialogue and involvement.

The Partners in Quality resource series covers the following topics: Issues, Relationships, Infrastructure and Communities. The series is supplemented by several practical tools: standards of practice, a self-examination tool for child care practitioners, a code of ethics, and review tools for child care settings.

**Affiliate Organizations of the Canadian Child Care Federation**
Alberta Association for Family Day Home Services
Association of Early Childhood Educators of Newfoundland and Labrador
Association of Early Childhood Educators, Ontario
Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia
Early Childhood Development Association of P.E.I.
Early Childhood Educators of B.C.
Early Childhood Professional Association of Alberta
Fédération des centres de la petite enfance du Québec
Home Child Care Association of Ontario
Manitoba Child Care Association
Saskatchewan Early Childhood Association
School-Age Care Association of Ontario
Yukon Child Care Association
Western Canada Family Child Care Association of B.C.

**Steering Committee**
Karen Charlton, Chair, Alberta
Dianne Bascombe, Ontario
Lee Dunster, Ontario
Robyn Gallimore, Ontario
Jane Hewes, Alberta
Chris McCaffrey, Quebec
Trudy Norton, British Columbia
Marie Rosset, Manitoba

**Principal Researcher**
Gillian Doherty, Adjunct Professor, Department of Family Relations and Applied Nutrition, University of Guelph

**Researchers**
Allison Benner, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Ruth Chapple, Consultant, Ottawa
Teresa Hunter, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Marilynn Kuhn, Consultant, Ottawa
Alan Pence, Professor, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Andrew Taylor, Centre for Research and Education in Human Services, Kitchener

**Production Coordination:** Anne Maxwell
**Design & Layout:** Fairmont House Design
**Translation:** Diane Archambault/Min'Alerte
**Printing:** M.O.M. Printing

This project is funded by Child Care Visions, Human Resources Development Canada.

© CCCF, 2000



**Canadian Child Care Federation**
Suite 201, 383 Parkdale Avenue, Ottawa, Ontario K1Y 4R4
Tel: (613) 729-5289 or 1 800 858-1412; Fax: (613) 729-3159; E-mail: cccf@cfc-efc.ca

# Tools

## for Administrators in Child Care Settings

**Standards for Quality Child Care Programs**
**Standards of Practice for Administrators/Directors**

# Table of Contents

## Standards for Quality Child Care Programs


**Introduction** ..... **2**

**Section A: Conceptual Framework** ..... **3**
- Standard One ..... 3

**Section B: Program Policies and Procedural Guidelines** ..... **4**
- Standard Two ..... 4

**Section C: Physical Facility** ..... **5**
- Standard Three ..... 5

**Section D: Supplies and Equipment** ..... **7**
- Standard Four ..... 7

**Section E: Human Resources** ..... **8**
- Standard Five ..... 8

**Section F: Partnerships with Children's Families** ..... **10**
- Standard Six ..... 10

**Section G: Record Keeping and Information Systems** ..... **11**
- Standard Seven ..... 11

**Section H: Administration** ..... **13**
- Standard Eight ..... 13

**Section I: Program Monitoring and Evaluation** ..... **14**
- Standard Nine ..... 14

**Section J: Governance Standards for Centres and Family Child Care Agencies** ..... **15**
- Standard Ten ..... 15

**References** ..... **16**

# Standards of Practice for Administrators/Directors of Child Care Programs

**Introduction** ..... **18**

**Section A: Staffing** ..... **20**
- Standard One ..... 20

**Section B: Environment** ..... **21**
- Standard Two ..... 21

**Section C: Governance** ..... **22**
- Standard Three ..... 22

**Section D: Finances** ..... **23**
- Standard Four ..... 23

**Section E: Communications** ..... **23**
- Standard Five ..... 23

**Notes** ..... **24**

**References** ..... **24**

# Standards

## for Quality in Child Care Programs

by Gillian Doherty

# Introduction

## What are program standards?

Program standards identify what needs to be in place in the **child care setting** to support the provision of quality child care. Their purpose is different from that of occupational standards where the intent is identification of the particular skills, abilities and knowledge required by the **individual** practitioner. Child care program standards can be grouped into the following categories:

**The conceptual framework.** This consists of two parts – a statement of program philosophy and a statement of program goals and objectives. The conceptual framework serves as the basis for decision-making, daily practice and program evaluation.

**Program policies and procedural guidelines.** These enable the conceptual framework to be translated into practice and support practice that is consistent with the conceptual framework.

**The physical facility.** This protects the health and safety of both children and adults in the early childhood setting, and enables and supports developmentally appropriate programming.

**Supplies and equipment.** These protect the health and safety of both children and adults in the early childhood setting, and enable and support developmentally appropriate programming.

**Human resources.** These need to be of the amount and type that enable the service to be provided.

**Partnerships with children's families.** A quality program that meets the child's and the family's needs can only be accomplished by cooperation and collaboration between the practitioner and the family. Cooperation and collaboration are more likely to occur when policies and procedures are in place to support them.

**Record keeping and information systems.** A reliable way of storing and retrieving information is essential for the provision of a purposeful program and the monitoring of resources.

**Administrative policies and procedural guidelines.** These support program policies and procedural guidelines, and, thereby, support actual service delivery.

**Program evaluation.** Just as practitioners need to examine their practice and amend it, programs need to have a mechanism for self-review and reflection.

**Governance standards for centres or family child care agencies.** The board of directors, where one exists, sets the overall direction of the centre or family child care agency and is legally responsible for what it does.

## What about differences across settings?

Most standards in child care programs are the same regardless of setting type; for example, most need a policy on the release of children. Thus, generic program standards are appropriate for many of the categories listed above. Where there are specific requirements because of the unique characteristics of family child care homes or centres, these are indicated in a separate section after the identification of the generic standards for that category.

## What is the basis for these program standards?

Several North American groups have identified aspects of what needs to be in place in child care settings to support practitioners so that they can provide a high quality program. The following documents were particularly useful in developing this document:

- *The National Statement on Quality Child Care* (Canadian Child Care Federation, 1991);
- *The Medicine Hat Child Care Evaluation Instrument* (Community Services Division, City of Medicine Hat, Alberta, 1987);
- *Operating Criteria for Child Care Centres Providing Subsidized Care in Metropolitan Toronto* (Children's Services Division, Metropolitan Toronto, 1997);
- *Accreditation Criteria and Procedures of the* National Academy of Early Childhood *Programs* (U.S. National Association for the Education of Young Children, 1991);
- *Quality Criteria for Family Child Care* (Family Child Care Quality Criteria Project, Frank Porter Graham Child Development Center, University of North Carolina at Chapel Hill, 1995);
- *Quality Standards for NAFCC Accreditation, Pilot Study Draft* (The U.S. National Association for Family Child Care, 1997).

The governance and the human resources sections benefited from a review of the *Ontario Association of Children's Mental Health Centres Accreditation Program* manual (OACMHC, 1997).

# Section A

## Conceptual Framework

### Standard One

**A statement of program philosophy and a statement of goals and objectives serve as the basis for decision-making, daily practice and program evaluation.**

1. **A written statement of philosophy clearly articulates the principles and values followed in the child care program.**
2. **There is a written statement of program goals and objectives, such as the ages of the children to be served and the types of services to be provided.**
3. **The statement of program philosophy is discussed with and given to parents/ guardians before the child is enrolled.**
4. **The statement of program philosophy is discussed with and given to and read by potential centre staff, family child care practitioners, assistants and alternates before they begin work in the program and copies of the statements are provided upon employment.**
5. **The statement of program philosophy is readily accessible at all times to families/ guardians and people working in the program.**
6. **The statement of philosophy and the statement of program goals and objectives are reviewed on an annual basis.**

# Section B

## Program Policies and Procedural Guidelines

### Standard Two

**Program policies and procedural guidelines are in place that enable the conceptual framework to be translated into practice and that support practice consistent with the conceptual framework.**

1. **There are written policies for:**
   - enrolment and service termination;
   - fees, payment schedule and payment when children are absent due to illness or their family's vacation;
   - illness in a child; identify degree of illness that precludes a child from attending the program and conditions for re-admission;
   - illness in a staff member or family child care practitioner;
   - release of children from the program;
   - food handling and preparation to avoid spoilage or contamination;
   - diapering and toileting;
   - use of universal precautions;
   - daily inspection of the indoor and outdoor environment for safety or health hazards and the taking of appropriate action;
   - behaviour management;
   - transportation of children;
   - field trips and off-site activities;
   - administration of medicine;
   - the provision of health care procedures for children;
   - recording and reporting suspected child neglect, maltreatment or abuse;
   - communication with other agencies in the community and use of outside consultants; and
   - responding to expressions of concern by parents/guardians or children.

2. **Each policy is reviewed with the parent/guardian at the time of the child's enrolment.**

3. **New centre staff, family child care practitioners, assistants and alternates receive and read copies of the policies prior to starting employment and are required to review policies annually thereafter.**

4. **Policies are readily available to families, centre staff and family child care practitioners and alternates at all times.**

5. **Each policy is supported by written procedural guidelines.**

6. **There are written procedural guidelines for:**
   - children's arrival and departure;
   - fire drill;
   - emergency evacuation;
   - responding to an accident to a child that occurs while the child is in the child care program;
   - responding to illness that develops while the child is in the child care program;
   - reporting and recording accidents and health concerns for children and for centre staff/family child care practitioners, assistants or alternates;

- responding to allegations of misconduct or suspected child mistreatment or abuse made against people working in the child care setting or other children attending the program;
- responding to allegations of discriminatory incidents made against people working in the child care setting or other children attending the program; and
- responding to discriminatory incidents.

7. **New staff members or family child care practitioners, assistants or alternates are provided with copies of procedural guidelines and are required to read them upon employment and to review them annually thereafter.**

8. **Procedural guidelines are readily available to families, centre staff/ family child care practitioners, assistants and alternates at all times.**

9. **A systematic process is in place for review of program policies and procedural guidelines at least once a year.**

# Section C

## Physical Facility

### Standard Three

**The physical facility protects the health and safety of children and adults in the child care program and enables and supports developmentally appropriate programming.**

1. **Protection of health and safety indoors**
   - The facility is free of hazards such as sharp corners, peeling paint, toxic plants and broken toys, furniture or equipment.
   - All stairs, stairways, balconies and elevated porches or decks accessible to children are protected by safety gates and/or railings.
   - All windows that are above the ground floor and accessible to children are screened, or are constructed or adjusted to limit the extent of the opening to less than six inches.
   - Heaters, wood stoves, hot water pipes and heated radiators are made inaccessible to the children.
   - All floor, desk and pedestal fans have covers or guards.
   - All electrical outlets are covered with protective caps in rooms where young children are present.
   - Electrical cords are covered or secured so that people will not trip over them.
   - The temperature of the water used by children does not exceed 38°C.

- Floor coverings are attached to the floor or backed with non-skid material.
- Potentially dangerous materials such as cleaning supplies and medications are stored so as to be inaccessible to children.
- Objects such as climbing equipment and large pieces of furniture are securely anchored.
- A sink with warm water is close to the diapering and toileting area.
- A sink with warm water is close to the food preparation area.
- Toilets, drinking water and hand-washing facilities are easily accessible to the children (either child-sized fixtures or made accessible through non-slip step stools).
- Diaper changing table tops and the tops of tables and counters used for preparing or serving food are made of material that can be easily disinfected.

2. **Protection of health and safety outdoors**
   - The play area is kept free of debris and toxic plants.
   - The play area is protected from access to streets, swimming pools, ponds and other dangers by a fence or by natural barriers.
   - Climbing apparatus, swings and similar equipment are securely anchored.
   - Non-abrasive cushioning materials are used under swings and similar equipment and extend to the "fall area."
   - Potentially dangerous materials and items such as insecticides and garden tools are stored so as to be inaccessible to children.

3. **Support for developmentally appropriate programming indoors**
   - There is sufficient useable space indoors to meet provincial requirements and to provide for the comfort of children.
   - Areas used by children have some means of ventilation; for example, they are serviced by an air circulation system or have a window that can be opened.
   - Areas used by children, staff and practitioners are kept at a comfortable temperature; for example, in winter children are neither uncomfortably hot nor do they need to wear outdoor clothing in order to keep warm.
   - Areas used by children for activities such as crafts and puzzles have good lighting.
   - Sound-absorbing materials such as ceiling tiles and rugs are use to keep noise below a level that interferes with conversation.
   - The space is arranged to permit appropriate supervision of children.
   - The space is arranged to accommodate individual, small group and large group activities.
   - Quiet space is available for children who need or want a nap or rest.
   - Individual space is provided for each child's belongings.
   - Toys and materials intended for children's use are organized and stored so as to be easily accessed by them.
   - There is adequate storage space for other program materials and equipment so that they can be put away when not in use.
   - Settings used to provide care for children with disabilities are physically accessible through ramps, elevators or other means and are otherwise adapted, modified or created to meet children's needs; for example, entrances and bathrooms accommodate a child using a wheelchair or walker, and sinks and tables are at the appropriate height for a wheelchair.

4. **Support for developmentally appropriate programming outdoors**
   - There is sufficient designated play space to permit gross motor and group activities, or the program has regular access to such space.
   - The space is arranged to permit appropriate supervision of children.
   - A variety of surfaces is provided; for example, a hard top surface for wheeled toys, grass for playing on, sand to dig in.
   - Settings used to provide care for children with physical disabilities are physically appropriate; for example, are accessible through ramps.

# Section D

## Supplies and Equipment

### Standard Four

**Supplies and equipment of the child care program protect the health and safety of both the children and the adults in the setting and enable and support developmentally appropriate and culturally sensitive programming.**

1. **Protection of health and safety**
   - Age-appropriate types and amounts of nutritional food are available for all children.
   - Properly functioning smoke alarms and carbon monoxide detectors are present on each floor of the early childhood setting and are tested regularly.
   - All appliances are Canadian Standards Association (CSA) approved.
   - Children have their own clearly marked wash cloths and hand towels (if paper towels are used, discard after each use), toothbrushes, hair brushes, combs and bedding (if used in the program).
   - Liquid soap is available beside each sink.
   - Closed containers are provided for the storage of soiled diapers, soiled linen and garbage.
   - The child care setting has access to a refrigerator.
   - Sand boxes have tightly fitting covers.

2. **Support for developmentally appropriate programming**
   - A variety of types of toys and materials encourage and support a balance of active and quiet play and a balance of individual and group activities.
   - There is a variety of developmentally appropriate equipment for riding, climbing and balancing.
   - A variety of props, toys, materials and equipment encourages and supports role playing and other creative activities such as music and art.
   - Toys, games and equipment reflect diversity.
   - There are pictures and/or books that present people with disabilities engaged independently in real-life situations.
   - Child-sized tables and chairs or booster seats for chairs are provided for young children to enable them to sit comfortably at a table for eating or doing activities.
   - Other aids to encourage independence are available such as non-slip stools to provide access to an adult-height sink.
   - Adaptive equipment is available to assist a child with disabilities to be as independent as possible, such as modified cutlery and scissors.

# Section E

## Human Resources

### Standard Five

**The number and skills of persons working in the program meet program needs.**

1. **Staffing Patterns**
   - The child-to-practitioner ratio and the group size permit both meaningful and individualized adult/child interaction.
   - Bilingual staff or interpreters are available if the program's clients include persons unable to communicate in the language of operation.

2. **Qualifications**
   - There is a written statement of qualifications for each position in the program.
   - There is a written job description for each centre staff member/family child care practitioner, assistant or alternate. These are reviewed annually with the individual.

3. **Orientation, training and development**
   - New child care practitioners receive orientation to the program philosophy, goals, policies and procedural guidelines, and to the individual needs of children for whom they will be responsible prior to beginning to care for children.
   - On-site training is provided regarding program policies and procedural guidelines.

- Centre staff/family child care practitioners, assistants and alternates are updated when there are changes in policies, procedural guidelines or services.

4. **Supervision and performance appraisal**
   - There is a process for annual written performance evaluation and professional development goal-setting for each individual working in the child care setting.
   - Supervisors maintain notes on all supervisory meetings.
   - Performance concerns are documented in writing.

5. **Policies, procedures and practices**
   - There are written policies and procedural guidelines for:
     - hiring, performance evaluation, promotion and dismissal;
     - supervision; and
     - on- and off-site professional development.
   - Regular meetings of all the practitioners working in the child care program are held to discuss and review program management, policies and practices.
   - Job descriptions, and personnel policies and procedures are reviewed at least annually and are amended as necessary.
   - Attention is paid to meeting the needs of the adults working in the child care program, for example, in a centre; for example, provide storage space for personal belongings and some adult-sized furniture in the children's play and eating areas.
   - A copy of the provincial/territorial child care legislation and regulations and relevant policies is accessible to all people working in the child care program.
   - An up-to-date list of names, addresses and telephone numbers of centre supply staff or family child care alternates is maintained.
   - There is a personnel manual outlining personnel policies, an operations manual outlining program policies and procedural guidelines and a written description of the organizational lines of authority.
   - Both a formal grievance procedure for staff/practitioners and a conflict resolution process are in place.
   - The program has a policy for staff/practitioner development and an annual plan that addresses staff development for supervisors, practitioners and support staff.
   - The program promotes the use of volunteers and/or student placements.
   - Volunteers and/or students receive training and supervision appropriate to their duties.
   - Regular volunteers and all students are evaluated routinely and the results of the evaluation are shared with the individual and documented in writing.

# Section F

## Partnerships with Children's Families

### Standard Six

**Partnerships with children's families are encouraged through policies and procedures which enable and support cooperation and collaboration between program staff and families.**

1. Information about the program is given to prospective and new parents/guardians before a child begins the program. This includes the written statement of program philosophy and the written statements of program policies. Programs with significant numbers of parents who speak a language other than the language spoken in the program provide the materials in that language where resources permit. Alternatively, information about the program's philosophy and policies is conveyed to the parent/guardian through a translator.

2. A formal process exists and is implemented for orienting children and their parent/guardian to the program before the child begins care.

3. A variety of user-friendly approaches is used to encourage and support families and children to express their needs and preferences and to provide information about family child-rearing practices. This is an on-going process.

4. There is a verbal and/or written system for sharing the child's day-to-day experiences at home and in the program.

5. There is other substantive communication with parents on an ongoing basis using a variety of approaches such as telephone conversations, scheduled meetings, newsletters, progress reports and bulletin board notices.

6. At least once a year, practitioner and parent/guardian meet to review the child's progress and to set goals for the child. If the parent/guardian is not fluent in the program's usual language of operation, services of an interpreter are arranged.

7. Parents are welcome to visit the child care setting. This welcome is shown by providing for the parent's needs; for example, an adult-sized chair in the children's play area is available.

8. There are arrangements to enable parents/guardians to have input into program and policy decisions, such as suggestion boxes, parent questionnaires, centre evaluation forms, participation on board of directors, committees or advisory groups.

# Section G

## Record Keeping and Information Systems

### Standard Seven

**A reliable system of record and information storage and retrieval is in place to monitor resources and ensure a purposeful program.**

1. **Records management**
   - There is a designated space for the storage of files and records that includes storing confidential materials in a locked drawer or filing cabinet.
   - Access to confidential information is restricted to those persons who need the information to perform their work.
   - Written parental/guardian consent is obtained before a child's file, or any part of the child's file, is released to anyone outside the program unless such release is required by law or by court order.
   - Written consent is obtained from the individual before all or any part of a staff, practitioner or assistant's file is released, unless such release is required by law or by court order.

2. **Children's files**
   - Each child enrolled has his/her own file which is kept on site and is accessible to practitioners working with that child.
   - Each child's file contains:
     - a signed application for enrolment;
     - the child's birth date and date of admission;
     - name(s) of the parent/guardian, their home and work address and home and work telephone numbers;
     - the emergency number of an alternate adult;
     - the child's or parent/guardian's provincial/territorial health plan number;
     - signed consent to seek emergency medical or dental treatment if required;
     - the names and addresses of the child's doctor and the child's dentist;
     - an up-to-date medical record that includes: vaccination history, history of any major illness or accident, and identification of whether the child has any allergies or takes any prescription medication;
     - signed consent to administer prescription medication (if applicable) and specific instructions regarding its administration;
     - names of people to whom the child can or cannot be released, and signed authorization to release the child to a person other than a parent/guardian if applicable;
     - signed consent for field trips and off-site activities;
     - individualized program goals for the child;
     - report(s) on any accident involving the child while he/she was in the program;
     - a daily or weekly log of the child's progress for staff program planning;
     - formal periodic progress reports re: the child's overall development;
     - notes on issues discussed with the parent/guardian;
     - notes on special directions from the parent/guardian (where applicable), such as dietary instructions; and

BEST COPY AVAILABLE

- the fee schedule and the hours of care, including arrival and departure times, signed by the parent/guardian and an appropriate person from the child care setting.
- The child's emergency contact information is verified monthly and the child's medical information is updated annually and whenever a change occurs.

3. **Staff/family child care practitioner or alternate file**
   - Each staff/family child care practitioner or alternate has his/her own file. This is kept on site in a locked drawer or filing cabinet.
   - Each staff/family child care practitioner or alternate file contains:
     - a letter stating the terms of employment (for example, hours, salary level) or a formal employment contract;
     - date of birth;
     - home address and telephone number;
     - provincial/territorial health plan number;
     - the name and telephone number for an emergency contact;
     - a medical record that includes vaccination history and identification of any allergies or conditions that might restrict the individual's activities;
     - a statement of experience and educational background;
     - verification of education related to child care provision, such as a photocopy of a diploma;
     - a record of professional development activities engaged in since beginning to work in the program;
     - a written job performance evaluation done within the past twelve months; and
     - report(s) of any accident involving the person while he/she was at work in the child care setting.

4. **Incident reports**
   - A written record is made and kept on file for every serious incident involving an adult or a child while in the child care setting. This record includes identification of the persons involved, the nature of the incident, who was notified, any other action taken (such as first aid treatment) and the outcome.
   - All incident reports are reviewed at least once every six months to determine whether there is a pattern to the incidents and, if so, to take corrective action.

5. **Financial records**
   - Up-to-date records are kept of revenues and expenditures, including, where applicable, payroll records for staff.
   - All financial records are maintained for the minimal amount of time specified by federal legislation.

6. **Records of written policies and procedural guidelines**

   Written policies and procedural guidelines exist with regard to:
   - the confidentiality of information about families, children, staff or family child care assistants or substitutes;
   - the information that is to be recorded on children and families using the program;
   - the information that is to be recorded on people working or volunteering in the child care program;
   - the information to be collected and recorded regarding:
     - allegations of misconduct or suspected child mistreatment or abuse made against people working in the program or other children attending the program; and
     - discriminatory incidents or allegations of same made against people working in the program or other children attending the program.

# Section H

# Administration

## Standard Eight

**Administrative policies and procedural guidelines support those of the program and, consequently, service delivery.**

1. **The following types of insurance are carried:**
   - liability insurance to protect the children, families and persons working in the child care program;
   - accident and liability insurance on all vehicles used to transport children; and
   - property insurance to cover theft and damage.

2. **A process exists for the regular, and at least annual, review and amendment (if required) of:**
   - the program's statement of philosophy and its goals and objectives;
   - program policies and procedural guidelines;
   - human resource policies, procedural guidelines and practices; and
   - administrative policies, procedural guidelines and practices.

3. **Procedures are in place to monitor revenues and expenditures on an ongoing basis, and to take corrective action as necessary.**

4. **A system exists and is used to maintain current information about government policies, programs and procedures that may impact on the program. This includes regular contact with relevant regulatory officials.**

5. **The program has an up-to-date inventory of resources and services in the community. This information is readily accessible by people working in the child care program and by parents/ guardians.**

6. **A variety of strategies is used to market the program.**

7. **A process is in place to develop, monitor and regularly review the program's strategic plan.**

8. **Organizational lines of authority and areas of responsibility are documented and communicated to all staff/ practitioners.**

9. **Effective organizational communication procedures exist to facilitate the exchange of information between families, people working in the program and the governing body.**

10. **All records are maintained in an up-to-date fashion, including:**
    - enrolment and attendance book
    - daily attendance lists that indicate time of arrival and departure
    - minutes of staff meetings
    - records of licensing inspections and copies of reports from regulatory officials such as fire marshals.

11. **Processes exist to provide accurate, timely information about the program to other organizations in the community. A program representative participates in the community's children's services inter-agency committee or equivalent if one exists.**

*Family child care requirements*

1. A written policy exists regarding the care provider's vacation time. This is reviewed with the parent/guardian prior to the child's enrolment and at least annually thereafter.

2. There is a signed contract with each parent/guardian stating the responsibilities of each party. It specifies: days and hours of care, payment of fees, authorization regarding people to whom the child can or cannot be released, and supplies to be provided by the family. This contract is reviewed with the family at least once a year.

3. Receipts are issued for all fees and the appropriate income tax forms for the child care business are filed annually.

# Section I

## Program Evaluation

### Standard Nine

**Mechanisms for program evaluation and monitoring are in place and routinely practised.**

1. A system exists to determine the extent to which the program is meeting the needs of children, families and the community.

2. Information on the profile of clients served is collected and reviewed at least twice a year.

3. There is a system to review the program's stated goals and objectives in light of the current clientele and the apparent needs of families and the community.

4. Evaluation of the physical facility, the policies and procedures, and the program occurs at least annually. This is followed by identification of required or desirable changes, and implementation of a plan of action.

5. A system is in place to solicit input from families, people working in the program, and the community that will facilitate the identification of strengths and areas for improvement.

# Section J*

## Governance Standards for Centres and Family Child Care Agencies

* specific to programs governed by a board of directors

### Standard Ten

**The board of directors sets the overall direction of the centre or family child care agency and is legally responsible for what it does.**

1. **Board structure and functioning**
   - The role, responsibilities and structure of the board are clearly defined in a written statement that includes identification of all sub-committees.
   - The board meets a minimum of four times per year or as required by provincial requirements.
   - Board members are notified of upcoming meetings and provided with an agenda prior to the meeting.
   - Background information required for a board meeting is circulated to all board members prior to the meeting.
   - New board members receive a formal orientation to the program's history, philosophy, goals, objectives and services.
   - The board has written policies and procedures, formally reviewed annually regarding:
     - conflict of interest and
     - confidentiality of information pertaining to children, families and people working in the program.
   - The board establishes the program's philosophy, goals and objectives.
   - The board reviews the program's philosophy, goals, objectives and services annually.
   - The board sets overall expectations for the quality of the program's services and requires the establishment of mechanisms for monitoring the quality of services.
   - The board reviews the service quality monitoring records at least annually.
   - The board reviews the financial status of the program at regular, specified intervals and at least once a quarter.
   - Written minutes for each meeting of the board of directors, or of one of its sub-committees, are produced and distributed to members in a timely manner.

2. **Board composition**
   - The board has formal mechanisms for seeking new members with specific skills and knowledge that will enhance the functioning of the board and the program.
   - Board members reflect the diversity of the community in which the program operates.
   - The board has a by-law or policy regarding whether past and/or current parents can or should be members of the board and it adheres to this policy.

3. **Delegation of authority**
   - The board defines the qualifications, authority and responsibilities of the program's senior administrator and the outcomes expected of that person.
   - A written job description defines the duties, roles and responsibilities of the senior administrator.
   - The board hires a person qualified to lead and manage the child care program as the senior administrator.
   - The board conducts an annual written evaluation of the senior administrator based on the written job description and indicators of performance that have been previously established through discussion between the board and the individual.

# References


Canadian Child Care Federation (1991). *The national statement on quality child care.* Ottawa: Author.

City of Medicine Hat (1987). *The Medicine Hat child care evaluation instrument.* Medicine Hat, Alberta: Community Services Division, City of Medicine Hat..

Frank Graham Porter Child Development Centre (1995). *Quality criteria for family child care.* Chapel Hill, North Carolina: Author, University of North Carolina at Chapel Hill.

Municipality of Metropolitan Toronto (1997). *Operating criteria for child care centres providing subsidized care in Metropolitan Toronto.* Toronto: Children's Services Division, Municipality of Metropolitan Toronto.

National Association for Family Child Care (1997). *Quality standards for NAFCC accreditation, pilot study draft.* Washington, DC: Author.

National Association for the Education of Young Children (1991). *Accreditation criteria and procedures of the National Academy of Early Childhood Programs.* Washington, DC: Author.

Ontario Association of Children's Mental Health Centres (1997). *Ontario Association of Children's Mental Health Centres Accreditation Program Manual.* Toronto: Author.

# Standards of Practice

## for Administrators/Directors of Child Care Programs

by Gillian Doherty

# Introduction

## Definitions

The term **practitioner** refers to adults who work in the field of child care including early childhood educators, family child care providers, family resource program personnel, resource and referral program personnel.[1]

**Standards of practice** are benchmarks or points of reference against which occupations and the proficiency of people in those occupations are measured or assessed.[2]

The term **support staff** refers to anyone working in the child care program who is not directly involved in the care of children. By this broad definition, clerical, cooking and cleaning personnel, as well as home visitors and others involved in a supervisory capacity under an administrator/director would be included.

The term **administrator/director** refers to individuals administering, supervising and/or managing child care services, including group child care centres, family child care programs, nursery schools, child care support and family resource programs.

A **child care setting** is a setting other than the child's home in which care and education is provided for the child by a person who is not a member of the child's immediate family.

**Governing body** refers to the group or person (e.g. board of directors, owner/co-owner, parent committee) legally responsible for the actions of the program.

## What is the scope of standards of practice?

Standards of practice identify the particular skills and abilities necessary to perform the required tasks in a competent fashion. Usually, they do not encompass the full range of tasks that are typically performed. Instead, they focus on the "set of tasks [that] are deemed to be the critical aspect of the occupation."[3]

In trades such as hairdressing, where tasks can be described in a tangible and measurable way, standards of practice may be limited to delineation of the actual tasks to be performed. However, in occupations that cannot adequately be described in this fashion, such as the provision of child care, standards of practice often include the requirement that a practitioner "have a minimum level of understanding of the concepts, theories, and practices of the occupation before they can work in the field."[4]

## What is the difference between standards of practice and a code of ethics?

While standards of practice address the skills and abilities needed to perform certain tasks, and may address basic knowledge requirements, a code of ethics sets out principles of behaviour to be followed when delivering services. These principles deal with the honesty and integrity of the practitioner and the ways in which they interact with others. For example, a statement such as "a care provider should work in ways that enhance human dignity" reflects desirable behaviour; however, it is not a delineation of a skill or a knowledge requirement. Therefore, it appropriately forms part of a code of ethics

rather being part of a statement of standards of practice. The Canadian Child Care Federation's *Code of Ethics* should be used as a companion to this document.

## Why have standards of practice?

Regulation can increase the likelihood of quality in an early childhood setting by stipulating standards, such as child-to-adult ratios, that are consistent with those demonstrated through research to be associated with child well-being and supportive of child development. However, government regulations are simply enablers, not guarantees. Therefore, as noted by Griffin, it is essential that practitioners in early childhood settings themselves "develop and maintain the quality system that we seek."[5] Practitioners in other human service fields have done this through mechanisms such as the establishment and enforcement of standards of practice.

Various writers[6] have noted that standards of practice serve:

- as the basis for ensuring that the people receiving the service are not put at risk;
- to identify the type of preparation required and the skills needed to perform the work at an acceptable level;
- as guidelines in designing and delivering training, and as a benchmark against which training can be judged;
- to assist training institutions to convey expectations to students, employers to convey expectations to directors and supervisors, and directors and supervisors to convey expectations to frontline workers;
- as a benchmark against which actual practice can be judged by the individual or by another person;
- as an aid in identifying an individual's training/skill/knowledge development needs; and
- to assist in determining whether people who obtained their basic qualification in another jurisdiction can meet the expectations of the jurisdiction in which they now wish to work.

The need for standards of practice in the early childhood field has been identified both in Canada[7] and in the United States.[8]

## What is the basis for these standards of practice?

A Canadian consensus on the critical aspects of child care administration, whether it pertains to a centre-based program or a family child care agency, emerges from identifying the commonalities among recent statements developed through broad consultation in the field. The documents in question are:

- *Early Childhood Administrator: Occupational Analysis Survey Results* (Grant MacEwan Community College, Edmonton, Alberta, 1992);
- *Manitoba Child Care Competency Standards for Directors in Centre-based Programs* (Manitoba Child Care Association, 1996);
- *Child Care Administrator Credentialing in Canada: A Work in Progress* (Elaine Ferguson, Child Care Connection - Nova Scotia, 1997); and
- *Draft Child Care Sector Occupational Competencies* (B.C. Multi-lateral Task Force on Training, Career Pathing and Labour Mobility in the Community Social Services Sector, 1997).

# Section A

## Employees

### Standard One

**Hire, develop and maintain knowledgeable, sensitive, and motivated practitioners and support staff.**

**The child care administrator/director is able to:**

- develop job descriptions, compensation packages and personnel policies, practices and procedures consistent with legislative requirements and in collaboration with the organization's governing body, practitioners and support staff;
- work with practitioners and support staff to ensure that job descriptions and personnel policies, practices and procedures are understood by everyone concerned, are implemented and monitored for on-going relevance and effectiveness, and are revised as indicated;
- in concert with practitioners and support staff, ensure that policies and procedures related to the personal health and safety of practitioners and support staff are developed and implemented;
- undertake or delegate recruitment, hiring, orientation and termination of practitioners and support staff in accordance with program policy and legislation related to human rights and employment standards;
- work with practitioners and support staff to develop clear, objective behavioural and job performance expectations, and to undertake or delegate performance appraisals and provide constructive feedback;
- provide effective levels and types of support by promoting an environment that meets practitioner and support staff needs, and by developing and implementing, with practitioners and support staff, individual professional development plans that have achievable, realistic short- and long-term goals and objectives, and that are regularly reviewed and revised as indicated;
- maintain confidentiality regarding personnel issues;
- encourage a collaborative, cooperative approach among all practitioners and support staff by providing opportunities for group discussion and problem solving along with opportunities for meaningful input into policy and program development;
- mediate differences of opinion or conflicts among practitioners and/or support staff.

# Section B

## Environment

### Standard Two

**Ensure a safe, healthy, well-organized environment and a purposeful daily program that meets the needs of the children being cared for and their families.**

**The child care administrator/director is able to:**

- define and explain program goals and objectives to practitioners and support staff;
- work with practitioners and support staff to ensure that policies, procedures and practices are developed and implemented regarding such issues as:
  - safeguarding children's health and safety
  - nutrition
  - maintenance of updated medical and developmental progress records on all children
  - behaviour management
  - developmentally appropriate supervision of children
  - handling sick or injured children and emergencies
  - obtaining parental consent where applicable
  - release of children at the end of the program period
  - reporting protection concerns and/or complying with court orders;
- with practitioners and support staff, plan and ensure that required training is provided in areas such as protocols and procedures for reporting protection concerns and/or complying with court orders and emergency evacuation;
- with practitioners and support staff, develop and implement plans for responding to allegations of misconduct by practitioners, volunteers, support staff or others working within the early childhood setting;
- work with practitioners and support staff to ensure physical environments that are safe, clean and organized to provide for quiet and active activities, that have materials and equipment that are developmentally appropriate in size and function, and to provide access to safe outdoor play space;
- provide, or ensure the availability of, leadership and support for practitioners in their development of the children's daily program so that activities and materials are developmentally appropriate;
- use and promote the use of a variety of observational techniques to assist in:
  - the identification of children's skills, abilities, interests and needs
  - the evaluation of activities provided for children
  - and the program as a whole;
- ensure, to the extent possible, that practitioners have adequate levels of human and other resources that enable them to provide quality care;
- work with practitioners and support staff to develop and implement a variety of user-friendly methods for providing families with information about the service and their children;
- work with practitioners and support staff to develop and implement a variety of user-friendly approaches that encourage and support children and parents to express their needs and preferences and to have meaningful input into policy and program development; and
- encourage true welcoming and inclusion of children with handicapping conditions, and children and their families from all cultural and racial backgrounds.



BEST COPY AVAILABLE

# Section C

## Governance

### Standard Three

**Undertake administration of the overall organization consistent with legislative requirements and with the direction of the organization's governing body while responding to political and other trends and changes in the external environment that may effect the short- and long-term quality of the services being provided.**

**The child care administrator/director is able to:**

- assist the organization's governing body with strategic planning, program philosophy and policy development, and other decision-making by providing it with timely and appropriate information on all aspects of the program's operations, new developments in social policy or regulatory requirements, and new research and developments in the field of early childhood;
- serve as a resource and support to the governing body; for example, assist in the orientation of new partners, board members and/or members of the parent advisory group, interpret relevant issues, present problem-solving strategies, and present recommendations;
- work effectively with the organization's governing body to develop, monitor and regularly review the program's strategic vision;
- develop and institute an operational plan to implement the program's strategic vision;
- work with staff to develop procedures and practices that ensure adherence to legislative requirements and program policies;
- in concert with staff, put in place procedures and practices to implement policies established by the governing body and monitor them for their continued relevance and effectiveness;
- act as liaison between the organization's governing body and the practitioners and support staff, and between the organization and licensing officials;
- with practitioners and support staff, develop and implement an organizational communication strategy and procedures to keep everyone aware of changes to policies or regulations;
- delegate decision-making within the bounds of clear lines of accountability and responsibility;
- work with practitioners and support staff to develop and maintain operations and personnel manuals, and information about current regulatory requirements, and to ensure easy access to these by all practitioners, support staff and families of children being served;
- develop and implement policies, procedures and practices for record keeping and information systems that protect confidentiality within legislative, regulatory and contractual requirements;
- use available human and other resources in ways that maximize their potential to foster the provision of quality child care;
- with practitioners and support staff, develop and implement informal and formal methods to evaluate the extent to which the overall program meets the needs of the children cared for and their families, as well as methods for taking corrective action; and
- support fundraising activities and special events in collaboration with the organization's plans.

# Section D

## Finances

### Standard Four

**Manage the program's financial resources so that they are used effectively.**

**The child care administrator/director is able to:**

- develop yearly operating budgets, capital budgets, and financial control policies and procedures for monitoring revenues and expenditures on an ongoing basis, and take corrective action as indicated;
- develop and implement procedures to obtain government funding and maintain accountability; and
- review and project future financial needs.

# Section E

## Communications

### Standard Five

**Communicate positively and effectively with a broad range of stakeholders in a way that enables them to articulate their needs and furthers the objectives of the program and the quality of its services.**

**The child care administrator/director is able to:**

- understand and communicate the boundaries between the roles of the governing body and the administrator, and act accordingly;
- act as liaison between the governing body and families, and the governing body and practitioners and support staff;
- solicit input from families and the community about their/its needs;
- clearly convey the governing body's philosophy, policies, and procedures to families, practitioners and support staff;
- work with practitioners and support staff to develop and implement policies, procedures and strategies that provide the families of the children being cared for with clear and timely information, help them express their needs and preferences, assist them in obtaining a fee subsidy if required, and enable them to have meaningful input into policy and program development;
- work with practitioners and support staff to develop and implement user-friendly communications mechanisms that provide child care and other related information to families;

- provide accurate, timely information about the program to other organizations in the community and facilitate inter-organizational communication;
- develop and maintain on-going communication and cooperative working relationships with other services for children and families;
- remain aware of the availability of the services of other organizations, and is able to access them as required;
- liaise with licensing officials, and develop and implement procedures for reporting licensing-related issues promptly and appropriately;
- work cooperatively with early childhood education training institutions and, if involved with practicum placements, facilitate the learning opportunities provided to the students; and
- provide information to the general public in order to increase general awareness about the work of the program and the role of child care providers.

# Notes

1. Canadian Child Care Federation, 1998, p. 3.
2. Employment and Immigration Canada, 1993a, pp. 3-4.
3. Employment and Immigration Canada, 1993, p. 3.
4. Ibid., p. 15.
5. Griffin, 1994, p. 5.
6. Employment and Immigration Canada, 1993, pp. 7-8; Griffin, 1994, p. 3; Occupational Competency Project, 1997, p. 2.
7. Association of Early Childhood Educators, Ontario, 1993, p. 3.
8. Willer, 1994, p. 9.

# References


Alberta Association for Family Day Care Home Services (1994). *Step ahead: Alberta family day home provider training and certification program.* Calgary, Alberta: Family Life Options.

Association for the Education of Young Children, Ontario (1993). *Final report for a feasibility study regarding legislation recognition of early childhood educators in Ontario.* Toronto: Author.

Canadian Association of Family Resource Programs (1995). *Canadian approaches to family support.* Ottawa: Author.

Canadian Child Care Federation (1991). *National statement on quality child care.* Ottawa: Author.

Canadian Child Care Federation (1994). *National guidelines for training in early childhood care and education.* Ottawa: Author.

Canadian Child Care Federation (1998). Draft Code of Ethics. *Interaction,* 11(4), 3-5.

Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia (1993). *Certification criteria.* Halifax: Author.

Coordinators of Early Childhood Programs in Ontario's Colleges of Applied Arts and Technology (1991). *Early childhood education professional competencies.* Toronto: Author.

Early Childhood Educators of British Columbia (1992). *Code of ethics.* Vancouver: Author.

Employment and Immigration Canada. (1993 a). *Occupational standards and certification. Overview: Issues and trends.* Ottawa: Minister of Supply and Services. Publication No. LM-269-03-93.

Employment and Immigration Canada (1993 b). *Occupational standards and certification. Canadian practices.* Ottawa: Minister of Supply and Services. Publication No. LM-271-03-93E.

Family Day Care Association of Manitoba (1994). *A training plan for family day care providers.* Winnipeg: Author. **Note:** This organization has subsequently merged with the Manitoba Child Care Association, also in Winnipeg, and requests for copies of documents should be addressed to the Manitoba Child Care Association.

Griffin, S. (1994). *Professionalism: The link to quality care.* Ottawa: Canadian Child Care Federation.

Health Canada. *Canada's food guide for children.* Ottawa: Minister of Supply and Services.

Jorde-Bloom, P. (1992). The child care director: A critical component of program quality, *Educational Horizons*, Spring, 138-145.

Occupational Competency Project (1997). *Child care sector occupational competencies.* Vancouver, B.C: Multi-lateral Task Force on Training, Career Pathing and Labour Mobility in the Community Social Services Sector.

Ontario Colleges Standards and Accreditation Council (1996). *Early childhood education program standard.* Toronto: Ontario Ministry of Education and Training.

Western Canada Family Child Care Association of B.C. (1996). *Good beginnings: Caregiving skills for family child care providers.* Delta, B.C: Author.

Willer, B. (1994). "Conceptual framework for early childhood professional development." In J. Johnson & J.B. McCracken (eds.). *Perspectives on professional development.* Washington, D.C: National Association for the Education of Young Children, pp. 4-23.

Partenaires pour la qualité

# Outils

## pour les gestionnaires des divers milieux de garde d'enfants

**Normes pour les services de garde de qualité**
**Normes professionnelles pour les gestionnaires**

Un projet de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance
en partenariat avec ses organismes affiliés des provinces et des territoires

# Outils

## pour les gestionnaires des divers milieux de garde d'enfants

**ISBN : 0-9688294-2-2**

Partenaires pour la qualité est un projet de recherche et développement parrainé par la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance et ses organismes affiliés des provinces et des territoires ayant pour but d'examiner la façon dont les intervenantes en services de garde à l'enfance, les parents et les autres partenaires peuvent se donner la main pour favoriser et améliorer la qualité des services de garde d'enfants. Bien qu'il soit reconnu que la réglementation est une importante voie d'accès à la qualité, la recherche montre que l'interaction entre l'intervenante et l'enfant constitue un élément clé d'un service de garde de qualité. Les ressources pouvant aider l'intervenante à développer des outils d'introspection lui permettant d'évaluer sa pratique quotidienne peuvent contribuer de façon importante à l'amélioration de la qualité. Le travail que nous effectuons dans le cadre du projet Partenaires pour la qualité nous permet d'enrichir nos visions traditionnelles de la qualité afin de venir en aide aux intervenantes travaillant dans différents contextes de services de garde et de donner davantage de poids à leurs méthodes d'intervention. Nous développons des ressources destinées à soutenir et à encourager une pratique quotidienne réfléchie, d'après un modèle de dialogue et de participation communautaires.

La série de ressources produites dans le cadre du projet Partenaires pour la qualité aborde quatre domaines : les enjeux, les relations, l'infrastructure et les collectivités. Viendront s'y ajouter plusieurs outils pratiques : des normes de travail, un outil d'auto-examen pour les personnes qui œuvrent dans le domaine des services de garde; un code de déontologie; des outils d'examen des milieux de garde.

**Organismes affiliés à la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance**
Alberta Association for Family Day Home Services
Association of Early Childhood Educators of Newfoundland and Labrador
Association of Early Childhood Educators, Ontario
Association ontarienne de garde d'enfants à domicile
Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia
Early Childhood Development Association of P.E.I.
Early Childhood Educators of B.C.
Early Childhood Professional Association of Alberta
Fédération des centres de la petite enfance du Québec
Manitoba Child Care Association
Saskatchewan Early Childhood Association
School-Age Care Association of Ontario
Yukon Child Care Association
Western Canada Family Child Care Association of B.C.

**Comité de direction**
Karen Charlton, présidente, Alberta
Dianne Bascombe, Ontario
Lee Dunster, Ontario
Robyn Gallimore, Ontario
Jane Hewes, Alberta
Chris McCaffrey, Québec
Trudy Norton, Colombie-Britannique
Marie Rosset, Manitoba

**Chercheure principale**
Gillian Doherty, Adjunct Professor, Department of Family Relations and Applied Nutrition, University of Guelph

**Chercheurs**
Allison Benner, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Ruth Chapple, consultante, Ottawa
Teresa Hunter, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Marilynn Kuhn, consultante, Ottawa
Alan Pence, Unit for Child Care Research, School of Child and Youth Care, University of Victoria
Andrew Taylor, Centre for Research and Education in Human Services, Kitchener

**Coordination de la production :** Anne Maxwell
**Conception et mise en page :** Fairmont House Design
**Traduction :** Diane Archambault
**Impression :** M.O.M. Printing

Ce projet est subventionné par Visions de la garde d'enfants, Développement des ressources humaines Canada.

© FCSGE, 2000



**Fédération canadienne des services de garde à l'enfance**
383, avenue Parkdale, bureau 201, Ottawa (Ontario) K1Y 4R4
Tél. : (613) 729-5289 ou 1 800 858-1412; Téléc. : (613) 729-3159; Courriel : cccf@cfc-efc.ca

BEST COPY AVAILABLE

# Outils

## pour les gestionnaires des divers milieux de garde d'enfants

**Normes pour les services de garde de qualité**
**Normes professionnelles pour les gestionnaires**

# Table des matières

## Normes pour les services de garde de qualité


**Introduction** ..... **2**

**Section A : Le cadre conceptuel** ..... **3**
- Première norme ..... 3

**Section B : Les politiques du service de garde et les lignes directrices relatives aux procédures** ..... 4
- Deuxième norme ..... 4

**Section C : L'installation physique** ..... **5**
- Troisième norme ..... 5

**Section D : Les fournitures et l'équipement** ..... **6**
- Quatrième norme ..... 6

**Section E : Les ressources humaines** ..... **8**
- Cinquième norme ..... 8

**Section F : Les partenariats avec les familles des enfants** ..... **10**
- Sixième norme ..... 10

Section G : **La tenue de dossiers et les systèmes d'information** ..... **11**
- Septième norme ..... 11

**Section H : L'administration** ..... **13**
- Huitième norme ..... 13

**Section I : L'évaluation du service de garde** ..... **14**
- Neuvième norme ..... 14

**Section J : Les normes relatives à la direction des garderies et des organismes de services de garde en milieu familial** ..... **15**
- Dixième norme ..... 15

**Références** ..... **16**

# Normes professionnelles pour les gestionnaires de services de garde à l'enfance

**Introduction** ..... **18**

**Section A : Employées** ..... **20**
• Première norme ..... 20

**Section B : Environnement** ..... **21**
• Deuxième norme ..... 21

**Section C : Administration** ..... **22**
• Troisième norme ..... 22

**Section D : Finances** ..... **23**
• Quatrième norme ..... 23

**Section E : Communication** ..... **23**
• Cinquième norme ..... 23

**Notes** ..... **24**

**Références** ..... **24**

# Normes

## pour les services de garde de qualité

par Gillian Doherty

# Introduction

## Qu'est-ce qu'on entend par normes dans les services de garde?

Les normes répertorient ce que l'on doit mettre en place dans un **milieu de garde d'enfants** pour soutenir la prestation d'un service de garde de qualité. Leur but est différent de celui des normes professionnelles qui visent à cerner les compétences, les capacités et les connaissances particulières requises par l'intervenante **elle-même**. Les normes relatives à la garde d'enfants peuvent être groupées sous les catégories suivantes :

**Le cadre conceptuel.** Il consiste en deux parties : l'énoncé de la philosophie et l'énoncé des buts et des objectifs du service de garde. Le cadre conceptuel sert de fondement à la prise de décisions, à la pratique quotidienne et à l'évaluation du service.

**Les politiques du service de garde.** Celles-ci permettent de transposer le cadre conceptuel dans la pratique et veillent à ce que la pratique soit conforme au cadre conceptuel.

**L'installation physique.** Celle-ci doit protéger la santé et la sécurité des enfants et des adultes dans le milieu de la petite enfance et permettre d'offrir un programme adapté au stade de développement des enfants et d'en soutenir l'application.

**Fournitures et équipement.** Ceux-ci doivent protéger la santé et la sécurité des enfants et des adultes dans le milieu de la petite enfance et permettre d'offrir un programme adapté au stade de développement des enfants et d'en soutenir l'application.

**Ressources humaines.** Celles-ci doivent être en quantité suffisante et du type voulu pour permettre d'offrir le service.

**Partenariats avec les familles des enfants.** Un programme de qualité qui répond aux besoins des enfants et des familles ne peut être offert que grâce à la collaboration entre l'intervenante et la famille. La collaboration est plus susceptible de se produire lorsqu'il y a des politiques et des procédures en place.

**Tenue de dossiers et systèmes d'information.** Un moyen fiable de garder et de récupérer l'information est essentiel à la prestation d'un programme fructueux et au contrôle des ressources.

**Politiques administratives et lignes directrices en matière de procédures.** Celles-ci secondent les politiques du service de garde et les lignes directrices relatives aux procédures et, par conséquent, appuient la prestation comme telle du service.

**Évaluation du service de garde.** Tout comme les intervenantes doivent examiner leur pratique et la modifier s'il y a lieu, il doit y avoir un mécanisme d'auto-analyse et de réflexion en ce qui concerne le service de garde.

**Normes relatives à la direction des garderies ou des organismes de services de garde en milieu familial.** Le conseil d'administration, lorsqu'il y en a un, établit l'orientation générale de la garderie ou du service de garde en milieu familial et est légalement responsable de ses propres actes.

## Qu'en est-il des différences entre les divers milieux de garde?

La plupart des normes dans les services de garde d'enfants, par exemple la nécessité d'établir une politique en ce qui concerne les personnes qui ont le droit de venir chercher l'enfant, sont les mêmes peu importe le genre de milieu de garde. On peut donc établir des normes génériques dans beaucoup des catégories énumérées ci-dessus. Lorsqu'il y a des exigences particulières en raison des caractéristiques propres à une garderie ou à

un service de garde en milieu familial, celles-ci sont indiquées dans une section séparée après l'identification des normes génériques pour cette catégorie.

## Sur quoi se base-t-on pour établir ces normes?

Plusieurs groupes nord-américains ont déterminé les aspects qui devraient être en place dans un milieu de garde d'enfants pour aider les intervenantes à offrir un service de grande qualité. Les documents suivants ont été particulièrement utiles dans l'élaboration des normes actuelles :

- *Énoncé de principe national sur le qualité dans les services de garde à l'enfance* (Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1991);
- *The Medicine Hat Child Care Evaluation Instrument* (Community Services Division, City of Medicine Hat, Alberta, 1987);
- *Operating Criteria for Child Care Centres* Providing Subsidized Care in Metropolitan *Toronto* (Children's Services Division, Metropolitan Toronto, 1997);
- *Accreditation Criteria and Procedures of the National Academy of Early Childhood Programs* (U.S. National Association for the Education of Young Children, 1991);
- *Quality Criteria for Family Child Care* (Family Child Care Quality Criteria Project, Frank Porter Graham Child Development Center, University of North Carolina at Chapel Hill, 1995); et
- *Quality Standards for NAFCC Accreditation, Pilot Study Draft* (U.S. National Association for Family Child Care, 1997).

En outre, les sections portant sur la direction et sur les ressources humaines ont bénéficié d'une lecture attentive du manuel *Programme d'accréditation de l'Association ontarienne des centres de santé mentale pour enfants* (OACSME), 1997).

# Section A

## Le cadre conceptuel

### Première norme

**L'énoncé de la philosophie du service de garde et l'énoncé des buts et des objectifs servent de fondement à la prise de décisions, à la pratique quotidienne et à l'évaluation du service.**

1. **Il existe un énoncé écrit de la philosophie qui définit clairement les principes et les valeurs en vigueur au sein du service de garde d'enfants.**
2. **Il existe un énoncé écrit des buts et des objectifs du service, par exemple l'âge des enfants à qui l'on offre le service et les genres de services à offrir.**
3. **L'énoncé qui expose la philosophie du service est remis aux parents ou aux tuteurs et discuté avec eux avant l'inscription de l'enfant.**
4. **L'énoncé exposant la philosophie du service est remis aux éventuelles membres du personnel de la garderie, responsables du service de garde en milieu familial, assistantes et remplaçantes, est lu et est discuté avec elles avant qu'elles n'entrent en fonction; des copies des énoncés leur sont fournies au moment de l'embauche.**
5. **L'énoncé de la philosophie du service est facilement accessible en tout temps autant pour les familles ou les tuteurs que pour les personnes qui travaillent au sein du service de garde.**
6. **L'énoncé de la philosophie et l'énoncé des buts et des objectifs du service sont examinés une fois par année.**

# Section B

## Les politiques du service de garde et les lignes directrices relatives aux procédures

### Deuxième norme

**Le service de garde dispose de politiques et de lignes directrices relatives aux procédures permettant une application concrète du cadre conceptuel et appuyant une pratique conforme à ce cadre.**

1. **Il existe des politiques écrites en ce qui concerne :**
   - l'inscription et la fin de l'utilisation du service de garde;
   - les droits à acquitter, le calendrier des paiements et les paiements à effectuer lorsque les enfants sont absents pour cause de maladie ou de vacances familiales;
   - la maladie de l'enfant; préciser dans quelles situations il ne sera pas permis à l'enfant de venir au service de garde et les conditions de sa réadmission;
   - la maladie d'une membre du personnel ou de la responsable d'un service de garde en milieu familial;
   - les personnes autorisées à venir chercher l'enfant;
   - la préparation et la manipulation de la nourriture afin d'éviter le gaspillage ou la contamination;
   - le changement de couches et les soins de toilette;
   - l'utilisation des précautions universelles;
   - l'inspection quotidienne de l'environnement intérieur et extérieur à des fins de sécurité ou pour éviter tout risque pour la santé, et les mesures à prendre;
   - la gestion du comportement;
   - le transport des enfants;
   - les sorties éducatives et les activités à l'extérieur;
   - l'administration des médicaments;
   - la prestation de soins de santé aux enfants, par exemple, la cathétérisation;
   - la consignation et le signalement de toute présomption de négligence, de mauvais traitements ou d'exploitation sexuelle d'un enfant;
   - la communication avec d'autres organismes de la collectivité et l'utilisation de consultants à l'extérieur;
   - la façon de réagir aux inquiétudes exprimées par les parents ou les tuteurs et par les enfants.

2. **Chaque politique est examinée par le parent ou le tuteur au moment de l'inscription de l'enfant.**

3. **Les nouveaux membres du personnel (éducatrices, les responsables d'un service de garde en milieu familial, assistantes, remplaçantes) reçoivent et lisent les copies des politiques avant d'entrer en fonction et doivent les examiner annuellement.**

4. **Les politiques sont mises en tout temps à la disposition des familles, du personnel de la garderie, des responsables du service de garde en milieu familial et des remplaçantes.**

5. **Des lignes directrices écrites en matière de procédures accompagnent chaque politique.**

6. **Il existe des lignes directrices écrites relatives aux procédures à suivre en ce qui concerne :**
   - l'arrivée et le départ des enfants;
   - les exercices d'incendie;

- l'évacuation en cas d'urgence;
- les mesures à prendre lorsqu'un enfant se blesse sur place;
- les mesures à prendre lorsqu'un enfant tombe malade sur les lieux du programme;
- le signalement et la consignation des accidents et des problèmes de santé des enfants ainsi que des membres du personnel du service de garde, y compris les assistantes ou les remplaçantes;
- les mesures à prendre dans le cas d'allégations de mauvaise conduite ou de présumés mauvais traitements ou exploitation sexuelle d'un enfant, faites par des personnes qui travaillent dans le service de garde ou par d'autres enfants;
- les mesures à prendre dans le cas d'allégations d'incidents discriminatoires, faites par des personnes qui travaillent dans le milieu de la garde ou par d'autres enfants;
- les mesures à prendre dans le cas d'incidents discriminatoires.

7. **Les nouveaux membres du personnel (éducatrices, les responsables d'un service de garde en milieu familial, assistantes, remplaçantes) reçoivent des copies des lignes directrices relatives aux procédures, qu'elles doivent lire au moment d'entrer en fonction et qu'elles doivent examiner annuellement par la suite.**

8. **Les lignes directrices relatives aux procédures sont accessibles en tout temps aux familles, au personnel de la garderie, aux responsables du service de garde en milieu familial, aux assistantes et aux remplaçantes.**

9. **Il existe un processus systématique d'examen, au moins une fois par année, des politiques du service de garde et des lignes directrices relatives aux procédures.**

# Section C

# L'installation physique

## Troisième norme

**L'installation physique protège la santé et la sécurité des enfants et des adultes au sein du service et permet de mettre en place des programmes adaptés au stade de développement des enfants et de soutenir leur application.**

1. **Protection de la santé et de la sécurité à l'intérieur**
   - L'installation ne comporte pas de dangers pour les enfants comme des coins en angle aigu, de la peinture qui s'écaille, des plantes toxiques ou des jouets, des meubles ou de l'équipement brisés.
   - Les escaliers, les balcons et les vérandas ou terrasses surélevées accessibles aux enfants sont protégés par des barrières ou des rampes de sécurité.
   - Toutes les fenêtres qui sont au-dessus du rez-de-chaussée et accessibles aux enfants sont munies d'un moustiquaire ou sont construites ou ajustées de façon à limiter l'ouverture à moins de six pouces.
   - Les chaufferettes, poêles à bois, tuyaux d'eau chaude et radiateurs allumés sont inaccessibles aux enfants.
   - Tous les ventilateurs de plancher, de bureau et à colonne sont munis d'un dispositif de recouvrement ou de protection.
   - Les prises de courant sont recouvertes d'un capuchon protecteur dans les pièces où les jeunes enfants sont présents.

- Les cordons électriques sont recouverts ou attachés de façon à ce que personne ne trébuche.
- La température de l'eau utilisée par les enfants ne doit pas dépasser 38° C.
- Les revêtements de sol sont attachés au plancher ou fixés à l'aide d'un matériau non glissant.
- Les substances potentiellement dangereuses comme les produits de nettoyage et les médicaments sont dans un endroit inaccessible aux enfants.
- Les objets comme l'équipement d'escalade et les gros meubles sont fixés en place de façon sûre.
- Un évier avec eau chaude se trouve près de l'endroit où l'on change les couches et fait la toilette des enfants.
- Un évier avec eau chaude se trouve près de l'endroit où l'on prépare la nourriture.
- Les toilettes, l'eau potable et les installations pour se laver les mains sont aisément accessibles aux enfants (ils sont installés à la hauteur des enfants ou ils leur sont accessibles grâce à un tabouret-escabeau non glissant).
- Le dessus de la table sur laquelle on change les couches des bébés et le dessus de la table et du comptoir utilisés pour préparer et servir la nourriture sont faits d'un matériau facilement désinfectable.

2. **Protection de la santé et de la sécurité à l'extérieur**
   - La zone récréative ne comporte aucun débris ni aucune plante toxique.
   - La zone récréative est munie d'une clôture ou de barrières naturelles qui en bloquent l'accès aux rues, aux piscines, aux étangs et à toute autre source de danger.
   - Les appareils d'escalade, les balançoires et tout équipement semblable sont solidement fixés au sol.
   - Des matériaux coussinés non abrasifs qui s'étendent sur toute la surface où les enfants risquent de tomber sont utilisés sous les balançoires et sous tout autre équipement semblable.
   - Les matériaux et les objets potentiellement dangereux comme les insecticides et les outils de jardin sont dans un endroit inaccessibles aux enfants.

3. **Soutien aux programmes qui se donnent à l'intérieur et qui sont adaptés au stade de développement des enfants**
   - Il y a suffisamment d'espace utilisable à l'intérieur pour satisfaire aux exigences provinciales et pour fournir tout le confort voulu aux enfants.
   - Les endroits utilisés par les enfants sont munis d'une forme de ventilation, par exemple d'un système de circulation d'air ou d'une fenêtre qui s'ouvre.
   - Les endroits utilisés par les enfants, le personnel et les intervenantes sont maintenus à une température confortable où en hiver, par exemple, les enfants ne souffrent ni de la chaleur ni du froid au point de devoir porter des vêtements chauds.
   - Les endroits utilisés par les enfants pour des activités comme des dessins et des casse-tête sont bien éclairés.
   - Des matériaux d'isolation phonique comme des carreaux de plafond et des tapis sont utilisés pour maintenir le bruit à un niveau qui permet de suivre les conversations.
   - L'espace est organisé pour permettre une surveillance appropriée des enfants.
   - L'espace est organisé afin de faciliter les activités individuelles, en petits groupes et en groupes plus nombreux.
   - Un endroit tranquille est mis à la disposition des enfants qui veulent ou qui doivent faire un somme ou se reposer.
   - Un espace est prévu pour les objets personnels de chaque enfant.
   - Les jouets et le matériel à l'usage des enfants sont organisés et rangés de façon à leur être facilement accessibles.
   - Il y a suffisamment d'espace de rangement pour le matériel et

l'équipement pour qu'ils puissent être mis de côté lorsqu'on ne les utilise pas.
- Les milieux de garde où l'on accueille des enfants handicapés sont accessibles physiquement à l'aide de rampes, d'ascenseurs ou d'autres moyens et sont par ailleurs adaptés, modifiés ou créés de façon à répondre aux besoins des enfants. (p. ex., les entrées et les salles de bains sont accessibles à un enfant en fauteuil roulant ou qui utilise un ambulateur, et les éviers et les tables sont à une hauteur qui permet aux enfants en fauteuil roulant de s'en servir.)

4. **Soutien aux programmes qui se donnent à l'extérieur et qui sont adaptés au stade de développement des enfants**
   - Il y a suffisamment de lieux récréatifs désignés pour permettre aux enfants de faire des mouvements globaux et des activités de groupe et, sinon, le service de garde a fréquemment accès à de tels lieux.
   - Les lieux sont organisés pour permettre une surveillance appropriée des enfants.
   - Différents genres de surfaces sont offertes aux enfants comme; par exemple, une surface dure pour les jouets sur roues, du gazon sur lequel jouer et du sable dans lequel creuser.
   - Les milieux de garde où l'on accueille des enfants ayant un handicap physique sont physiquement appropriés (p. ex., ils sont accessibles à l'aide de rampes).

# Section D

## Les fournitures et l'équipement

### Quatrième norme

**Les fournitures et l'équipement du service de garde protègent la santé et la sécurité des enfants et des adultes qui utilisent les lieux et permettent de mettre en place des programmes adaptés à la culture et au stade de développement des enfants et de soutenir leur application.**

1. **Protection de la santé et de la sécurité**
   - De la nourriture nutritive est offerte à tous les enfants, selon la quantité et le type qui convient à leur âge.
   - Des détecteurs de fumée et des détecteurs de monoxyde de carbone qui fonctionnent bien sont installés à chaque étage du milieu de garde et sont vérifiés périodiquement.
   - Tous les appareils sont approuvés par l'Association canadienne de normalisation.
   - Chaque enfant a une débarbouillette et un essuie-mains (à moins que de l'essuie-tout soit utilisé et jeté après chaque usage), une brosse à dents, une brosse à cheveux, un peigne et de la literie (si on en utilise) clairement marqués à son nom.
   - Il y a du savon liquide à côté de chaque évier.

- Il y a des contenants fermés où l'on dispose des couches sales, du linge sale et des déchets.
- Le milieu de garde a accès à un réfrigérateur.
- Les bacs à sable sont munis de couvercles étanches.

2. **Soutien aux programmes adaptés au stade de développement des enfants**
   - Il y a une variété de types de jouets et de matériel qui encouragent et facilitent l'atteinte d'un équilibre entre le jeu animé et les activités de détente et entre les activités individuelles et de groupe.
   - Il y a une variété d'équipement adapté au stade de développement des enfants, qui leur permet de monter, de grimper et de se tenir en équilibre.
   - Il y a une variété d'accessoires, de jouets, de matériel et d'équipement qui encouragent et soutiennent les enfants dans leurs jeux de rôles et autres activités créatives comme la musique et le dessin.
   - Il y a un souci de la diversité qui transparaît dans le choix des jouets, des jeux et de l'équipement.
   - Il y a des images ou des livres qui présentent des personnes handicapées participant de façon indépendante à des situations de la vie réelle.
   - Les jeunes enfants ont accès à des tables et des chaises à leur hauteur ou à des sièges d'appoint pour qu'ils puissent s'installer confortablement à table pour manger ou faire d'autres activités.
   - Il y a d'autres équipement qui encouragent l'indépendance comme des escabeaux non glissants qui donnent accès à un évier placé à une hauteur adulte.
   - Il y a de l'équipement adapté accessible aux enfants handicapés pour leur permettre d'être aussi indépendants que possible, comme, par exemple, de la coutellerie et des ciseaux modifiés.

# Section E

# Les ressources humaines

## Cinquième norme

**Le nombre de personnes qui travaillent dans le cadre du service de garde, et leurs compétences, répondent aux besoins du programme.**

1. **La configuration du personnel**
   - Le ratio enfants-intervenante et la taille du groupe permettent une interaction enrichissante et individualisée entre les enfants et les adultes.
   - Du personnel ou des interprètes bilingues sont à la disposition des clients du service si certains sont incapables de communiquer dans la langue du service de garde.

2. **Qualifications**
   - Il y a un énoncé des qualifications écrit pour chaque poste du service de garde.
   - Il y a une description de poste écrite pour chaque membre du personnel de la garderie ou chaque responsable du service de garde en milieu familial, assistante ou remplaçante. Cette description est examinée annuellement avec la personne concernée.

3. **Orientation, formation et perfectionnement**
   - Avant d'entrer en fonction, les nouvelles intervenantes sont initiées à la philosophie du service ainsi qu'à ses

buts, politiques et lignes directrices relatives aux procédures et sont mises au courant des besoins individuels des enfants dont elles seront responsables.
- Une formation sur place est offerte concernant les politiques du service de garde et les lignes directrices relatives aux procédures.
- Les membres du personnel de la garderie ou les responsables du service de garde en milieu familial de même que les assistantes et les remplaçantes sont tenues au courant des changements apportés aux politiques, aux lignes directrices relatives aux procédures ou aux services.

**4. Supervision et évaluation du rendement**
- Chaque personne qui travaille dans un milieu de garde d'enfants est assujettie à un processus écrit d'évaluation annuelle du rendement et d'établissement de buts pour le perfectionnement professionnel.
- Les gestionnaires prennent des notes à toutes les réunions de supervision.
- Les préoccupations au sujet du rendement sont consignées par écrit.

**5. Politiques, procédures et pratiques**
- Il existe, par écrit, des politiques et des lignes directrices relatives aux procédures en ce qui concerne :
  - l'embauche, l'évaluation du rendement, la promotion et le renvoi;
  - la supervision;
  - le perfectionnement professionnel sur place et à l'extérieur.
- Toutes les intervenantes œuvrant dans le service de garde d'enfants sont invitées à des réunions périodiques en vue de discuter de la gestion, des politiques et des pratiques du service et d'en faire l'examen.
- Les descriptions de poste et les politiques et procédures touchant le personnel sont examinées au moins une fois par année et modifiées au besoin.
- On porte attention aux besoins des adultes qui travaillent dans le cadre du service de garde d'enfants en prévoyant, par exemple, de l'espace de rangement pour les effets personnels et en installant des meubles de taille adulte dans les endroits où jouent et mangent les enfants.
- Une copie des lois et des règlements provinciaux et territoriaux sur les services de garde d'enfants et d'autres politiques pertinentes est accessible à toutes les personnes travaillant dans le service de garde.
- Il existe une liste mise à jour des noms, adresses et numéros de téléphone du personnel de relève de la garderie ou des remplaçantes des services de garde en milieu familial.
- Il existe un manuel du personnel décrivant les politiques du personnel, un manuel des opérations décrivant les politiques du servie et les lignes directrices relatives aux procédures et une description écrite de la filière hiérarchique de l'organisme.
- Un processus de résolution de conflits est en place et il existe une procédure officielle écrite de griefs pour le personnel.
- Le service de garde dispose d'une politique relative au perfectionnement du personnel et d'un plan annuel de perfectionnement des gestionnaires, des intervenantes et du personnel de soutien.
- Le service de garde cherche à promouvoir le recours à des bénévoles ou à des stagiaires (ou aux deux).
- Les bénévoles ou les stagiaires (ou les deux) ont droit à une formation et à une supervision selon les tâches qu'elles ont à accomplir.
- Les bénévoles habituelles et toutes les étudiantes sont assujetties à une évaluation périodique de leur rendement et sont mises au courant des résultats de leur évaluation consignés par écrit.

# Section F

## Les partenariats avec les familles des enfants

### Sixième norme

**On encourage les partenariats avec les familles des enfants grâce à des politiques et à des procédures qui permettent et favorisent la collaboration entre le personnel du service de garde et les familles.**

1. Les parents ou tuteurs qui songent à inscrire leur enfant reçoivent de l'information au sujet du service de garde avant son entrée au service. On leur remet l'énoncé écrit de la philosophie du service et l'énoncé écrit des politiques. S'il y a un nombre important de parents qui parlent une langue autre que la langue usuelle du service, on leur fournit la documentation dans cette langue si les ressources le permettent. Autrement, l'information leur est fournie par l'entremise d'un traducteur-interprète.

2. Il existe un processus officiel qui est mis en œuvre pour initier les enfants et leurs parents ou tuteurs au service de garde avant que les enfants n'y entrent.

3. Différentes techniques conviviales sont utilisées pour encourager les familles et les enfants à exprimer leurs besoins et leurs préférences et à indiquer les méthodes d'éducation en usage dans la famille. Ces techniques sont utilisées de façon permanente.

4. Il existe un système verbal ou écrit permettant de partager les expériences quotidiennes de l'enfant à la maison et au service de garde.

5. Il existe d'autres méthodes de communication importantes avec les parents qui sont utilisées constamment comme des conversations téléphoniques, des réunions, des bulletins, des rapports des progrès réalisés et des avis disposés sur le tableau d'affichage.

6. Au moins une fois par année, l'intervenante et le parent ou tuteur de l'enfant se rencontrent pour parler des progrès de l'enfant et pour lui fixer des buts. Si le parent ou le tuteur ne parle pas couramment la langue usuelle du service, on a recours à un interprète.

7. Les parents sont les bienvenus dans le milieu de garde. Aussi pourvoit-on à leurs besoins en plaçant, par exemple, une chaise pour adulte à l'endroit où jouent les enfants.

8. Des dispositions sont prises pour permettre aux parents ou aux tuteurs de contribuer aux décisions concernant le service de garde et ses politiques. Il peut s'agir de boîte à suggestions, de questionnaires aux parents, de formulaires d'évaluation de la garderie ou d'invitation à participer au conseil d'administration, aux comités ou aux groupes consultatifs.

# Section G

## La tenue de dossiers et les systèmes d'information

### Septième norme

**Un système fiable permettant d'entreposer et de récupérer les dossiers et l'information est en place de façon à contrôler les ressources et à assurer l'efficacité du service de garde.**

1. **Gestion des dossiers**
   - Il y a un endroit désigné pour conserver les dossiers et les documents et notamment un tiroir ou un classeur verrouillable dans lequel on dépose le matériel confidentiel.
   - L'accès à l'information confidentielle est limité aux personnes qui en ont besoin pour exécuter leur travail.
   - On doit obtenir le consentement écrit du parent ou du tuteur avant de montrer à qui que ce soit à l'extérieur du service le dossier ou une partie du dossier d'un enfant, sauf si la loi ou une ordonnance de la cour oblige à le faire.
   - On doit obtenir le consentement écrit de la personne avant de montrer à qui que ce soit le dossier ou une partie du dossier d'un membre du personnel, d'une intervenante ou d'une assistante, sauf si la loi ou une ordonnance de la cour oblige à le faire.

2. **Les dossiers des enfants**
   - Chaque enfant inscrit a son propre dossier qui est conservé sur place et accessible aux intervenantes qui travaillent avec l'enfant.
   - Le dossier de chaque enfant renferme :
     - la demande signée d'inscription;
     - la date de naissance et la date d'admission de l'enfant;
     - le ou les noms des parents ou des tuteurs ainsi que leur numéro de téléphone et leur adresse à la maison et au travail;
     - le numéro de téléphone d'un autre adulte à joindre en cas d'urgence;
     - le numéro du régime d'assurance-santé provincial ou territorial du parent ou du tuteur de l'enfant et/ou de l'enfant;
     - un consentement écrit à obtenir des soins médicaux ou dentaires d'urgence au besoin;
     - le nom et l'adresse du médecin et du dentiste de l'enfant;
     - un dossier médical à jour comprenant : les vaccins qu'a reçus l'enfant, la mention de toute maladie ou accident grave, la mention de ses allergies ainsi que des médicaments qui lui sont prescrits;
     - un consentement écrit à lui administrer ses médicaments d'ordonnance (s'il y a lieu) et des instructions précises concernant l'administration de ces médicaments;
     - les noms des personnes qui peuvent et ne peuvent pas venir chercher l'enfant et une autorisation signée de laisser une personne autre que le parent ou le tuteur venir chercher l'enfant s'il y a lieu;
     - le consentement écrit à ce que l'enfant participe aux sorties éducatives et aux activités à l'extérieur;
     - les objectifs du service de garde spécifiques à chaque enfant;
     - le rapport de tout accident ayant impliqué l'enfant au service de garde;
     - des notes quotidiennes ou hebdomadaires des progrès réalisés par l'enfant pour aider à la planification du service;
     - des rapports périodiques officiels sur le développement global de l'enfant;
     - des notes sur les problèmes discutés avec le parent ou le tuteur;
     - des notes sur les instructions spéciales données par le parent ou le tuteur (s'il y a lieu) comme, par exemple, des instructions sur le régime alimentaire à suivre;
     - le calendrier de paiement des frais de garde et les heures d'ouverture du service, y compris les heures d'arrivée et de départ; il doit être signé par le parent ou le tuteur et par la personne concernée dans le milieu de garde.


BEST COPY AVAILABLE

- L'information sur la personne avec qui communiquer en cas d'urgence est vérifiée mensuellement et l'information médicale concernant l'enfant est mise à jour annuellement ou lorsqu'un changement se produit.

3. **Dossiers du personnel, de la responsable du service de garde en milieu familial ou de la remplaçante**
   - Chaque membre du personnel, chaque responsable d'un service de garde en milieu familial et chaque remplaçante a son propre dossier qui est conservé sur place dans un tiroir ou un classeur verrouillé.
   - Chaque dossier renferme :
     - une lettre précisant les modalités de l'emploi (p. ex., les heures de travail, le niveau salarial) ou un contrat d'embauche officiel;
     - la date de naissance;
     - l'adresse et le numéro de téléphone à domicile;
     - le numéro du régime d'assurance-santé provincial ou territorial;
     - le nom et le numéro de téléphone d'une personne avec qui communiquer en cas d'urgence;
     - un dossier médical dans lequel sont indiqués les vaccins reçus et toute allergie ou état susceptible de restreindre ses activités;
     - un énoncé des expériences de travail et des études complétées;
     - la vérification des études liées à la prestation d'un service de garde d'enfants, par exemple, la photocopie d'un diplôme;
     - un registre des activités de perfectionnement professionnel depuis son entrée en fonction au service de garde;
     - une évaluation écrite de rendement au travail effectuée au cours des douze derniers mois;
     - un rapport de tout accident alors qu'elle était en poste dans son milieu de travail.

4. **Rapports d'incident**
   - Un rapport écrit doit être versé au dossier de chaque incident grave impliquant un adulte ou un enfant alors qu'il se trouve dans le milieu de garde. Ce rapport fait mention des personnes impliquées, de la nature de l'incident, des personnes qui ont été averties et de toute autre mesure prise comme, par exemple, l'administration des premiers soins, et de ce qui en a résulté.
   - Les rapports d'incident doivent être examinés au moins tous les six mois pour déterminer s'il se dégage une constante dans les incidents et, le cas échéant, pour prendre des mesures correctives.

5. **Registres financiers**
   - Des registres sont tenus à jour des recettes et des dépenses, y compris, s'il y a lieu, des registres du personnel.
   - Tous les registres financiers doivent être tenus à jour pendant le minimum de temps prescrit par la loi fédérale.

6. **Dossiers renfermant les politiques et les lignes directrices écrites relatives aux procédures**
   Il doit y avoir, par écrit, des politiques et des lignes directrices relatives aux procédures en ce qui concerne :
   - la confidentialité des renseignements au sujet des familles, des enfants, du personnel ou des assistantes ou remplaçantes d'un service de garde en milieu familial;
   - l'information qui doit être recueillie au sujet des enfants et des familles qui utilisent le service;
   - l'information qui doit être recueillie au sujet des gens qui travaillent ou qui font du bénévolat dans le service de garde;
   - l'information qui doit être recueillie au sujet :
     - des allégations de mauvaise conduite ou de présumés mauvais traitements ou exploitation sexuelle d'un enfant, faites contre les personnes qui travaillent dans le service ou par d'autres enfants qui y participent;
     - des incidents ou allégations discriminatoires de même nature faites contre des personnes qui travaillent dans le service ou par d'autres enfants qui y participent.

# Section H

## L'administration

### Huitième norme

**Les politiques administratives et les lignes directrices administratives relatives aux procédures soutiennent celles du service de garde, et par conséquent, la prestation du service.**

1. **Il doit y avoir les types d'assurance suivants :**
   - assurance-responsabilité pour protéger les enfants, les familles et les personnes qui travaillent dans le service de garde;
   - assurance contre les accidents et assurance-responsabilité pour tous les véhicules utilisés dans le transport des enfants;
   - assurance des biens couvant le vol et les dommages à la propriété.

2. **Il doit exister un processus d'examen périodique, au moins annuel, et de modification (au besoin) :**
   - de l'énoncé de la philosophie du service ainsi que de ses buts et objectifs;
   - des politiques du service et des lignes directrices relatives aux procédures;
   - des politiques, des lignes directrices relatives aux procédures et des pratiques en matière de ressources humaines;
   - des politiques, des lignes directrices relatives aux procédures et des pratiques sur le plan administratif.

3. **Des procédures doivent être en place pour contrôler les recettes et les dépenses de façon continue et pour prendre les mesures correctives qui s'imposent.**

4. **Il doit exister un système pour tenir à jour l'information au sujet des politiques, des programmes et des procédures du gouvernement susceptibles d'influer sur le service de garde. À cette fin, on doit entrer périodiquement en communication avec les fonctionnaires chargés de la réglementation pertinente.**

5. **Le service doit disposer de répertoires à jour des ressources et des services existant dans la collectivité, et cette information doit être facilement accessible aux personnes qui travaillent dans le service de garde ainsi qu'aux parents ou tuteurs.**

6. **Une variété de stratégies est utilisée pour promouvoir le service.**

7. **Un processus doit être en place pour élaborer et examiner périodiquement le plan stratégique du service et suivre son application.**

8. **La filière hiérarchique de l'organisme et les secteurs de responsabilité doivent être consignés et communiqués à tous les membres du personnel ou à toutes les intervenantes.**

9. **Il doit exister des procédures de communication organisationnelles efficaces pour faciliter l'échange d'information entre les familles, les personnes qui travaillent dans le service et l'organe directeur.**

10. **Tous les dossiers doivent être tenus à jour, y compris :**
    - le registre des inscriptions et des présences;
    - les listes de présences quotidiennes indiquant l'heure d'arrivée et de départ des enfants;
    - les procès-verbaux des réunions du personnel;
    - les registres d'inspection des permis et les copies des rapports des agents chargés de la réglementation, par exemple des commissaires aux incendies.

11. Il doit exister des méthodes pour fournir des renseignements précis et opportuns au sujet du service à d'autres organismes de la collectivité. Une représentante du service doit siéger au comité interorganismes des services pour enfants de la collectivité ou l'équivalent s'il en existe un.

*Exigences relatives aux services de garde en milieu familial*

1. Il doit exister une politique écrite concernant les vacances des intervenantes. Cette politique doit être examinée avec les parents ou les tuteurs avant l'inscription de l'enfant et au moins une fois par année par la suite.

2. Il doit y avoir un contrat signé avec chaque parent ou tuteur indiquant les responsabilités de chacune des parties. On y trouvera : les jours et les heures du service, le paiement des frais, l'autorisation concernant les gens qui peuvent et ne peuvent pas venir chercher l'enfant et les fournitures que la famille doit apporter. Ce contrat doit être examiné avec la famille au moins une fois par année.

3. Il faut remettre des reçus pour tous les frais payés et remplir chaque année une déclaration d'impôt pour l'entreprise.

# Section I

## L'évaluation du service de garde

### Neuvième norme

**Des mécanismes d'évaluation et de surveillance du service de garde doivent être en place et mis en application à intervalles réguliers.**

1. Il doit y avoir un système visant à déterminer dans quelle mesure le service répond aux besoins des enfants, des familles et de la collectivité.

2. On doit recueillir au moins deux fois par année, et les examiner, des renseignements sur le profil de la clientèle du service.

3. Il doit y avoir un système de révision des buts et des objectifs énoncés du service en fonction de la clientèle existante et des besoins que l'on constate chez les familles et dans la collectivité.

4. On doit évaluer l'installation physique, les politiques et les procédures ainsi que le programme au moins une fois par année. On doit par la suite déterminer les changements requis ou souhaitables et mettre en œuvre un plan d'action.

5. Il doit exister un système pour recueillir les commentaires des familles, des personnes qui travaillent dans le service et de la collectivité en vue de déterminer les points forts du service et ceux nécessitant une amélioration.

# Section J*

## Les normes relatives à la direction des garderies et des organismes de services de garde en milieu familial

** applicable aux programmes dirigés par un conseil d'administration*

### Dixième norme

**Le conseil d'administration établit l'orientation générale de la garderie ou de l'organisme de garde en milieu familial et est légalement responsable de ses propres actes.**

1. **Structure et fonctionnement du conseil**
   - Le rôle, les responsabilités et la structure du conseil doivent être clairement définis dans un énoncé écrit indiquant tous les sous-comités.
   - Le conseil se réunit au moins quatre fois par année ou conformément aux exigences provinciales.
   - Les membres du conseil doivent être informés de la tenue des réunions et obtenir l'ordre du jour à l'avance.
   - Les renseignements généraux requis pour une réunion du conseil doivent être distribués à tous les membres du conseil avant la réunion.
   - Les nouveaux membres du conseil doivent recevoir une orientation officielle sur l'historique du service, sa philosophie, ses buts et ses objectifs et les services offerts.
   - Le conseil doit disposer de politiques et de procédures écrites, qui doivent être examinées officiellement chaque année en ce qui concerne :
     - les conflits d'intérêts;
     - la confidentialité des renseignements portant sur les enfants, les familles et les personnes qui travaillent dans le service.
   - Le conseil est chargé d'établir la philosophie, les buts et les objectifs du service.
   - Le conseil est chargé d'examiner annuellement la philosophie, les buts, les objectifs et les services offerts.
   - Le conseil est chargé de définir des attentes globales pour la qualité des services offerts et d'exiger que des mécanismes soient mis en place pour en surveiller la qualité.
   - Le conseil doit examiner les registres de contrôle de la qualité du service au moins une fois par année.
   - Le conseil doit examiner la situation financière du service à intervalles réguliers et spécifiques, et au moins une fois par trimestre.
   - Des procès-verbaux doivent être dressés à chaque réunion du conseil d'administration ou de l'un de ses sous-comités et distribués aux membres en temps opportun.

2. **Composition du conseil**
   - Le conseil doit disposer de mécanismes officiels pour recruter de nouveaux membres ayant des compétences et des connaissances particulières propres à améliorer le fonctionnement du conseil et du service.

- Les membres du conseil doivent être choisis de façon à représenter la diversité de la collectivité dans laquelle le service est offert.
- Le conseil doit disposer d'un règlement ou d'une politique indiquant si, des parents ayant utilisé antérieurement le service ou l'utilisant actuellement, peuvent ou devraient devenir membres du conseil, et suivre ces prescriptions.

3. **Délégation de pouvoirs**
   - Le conseil doit définir les qualifications, l'étendue du pouvoir et les responsabilités de la gestionnaire principale du service ainsi que attentes signifiées de son travail.
   - Il doit y avoir une description de poste écrite qui définit les tâches, les rôles et les responsabilités de la gestionnaire principale.
   - Le conseil doit embaucher, à titre de gestionnaire principale, une personne qualifiée pour diriger et administrer le service de garde.
   - Le conseil doit procéder à une évaluation annuelle écrite du rendement de la gestionnaire principale en se fondant sur sa description de poste écrite et sur les indicateurs de rendement établis précédemment dans le cadre d'une discussion avec elle.

# Références


City of Medicine Hat (1987). *The Medicine Hat child care evaluation instrument.* Medicine Hat, Alberta: Community Services Division, City of Medicine Hat.

Fédération canadienne des services de garde à l'enfance (1991). *Énoncé de principe national sur le qualité dans les services de garde à l'enfance.* Ottawa : Auteur.

Frank Graham Porter Child Development Centre (1995). *Quality criteria for family child care.* Chapel Hill, North Carolina: Auteur, University of North Carolina at Chapel Hill.

Municipality of Metropolitan Toronto (1997). *Operating criteria for child care centres providing subsidized care in Metropolitan Toronto.* Toronto: Children's Services Division, Municipality of Metropolitan Toronto.

National Association for the Education of Young Children (1991). *Accreditation criteria and procedures of the National Academy of Early Childhood Programs.* Washington, DC : Auteur.

National Association for Family Child Care (1997). *Quality standards for NAFCC accreditation, pilot study draft.* Washington, DC : Auteur.

Ontario Association of Children's Mental Health Centres (1997). *Ontario Association of Children's Mental Health Centres Accreditation Program Manual.* Toronto : Auteur.

# Normes professionnelles

## pour les gestionnaires de services de garde à l'enfance

par Gillian Doherty

# Introduction

## Définitions

Le terme **intervenantes** désigne les adultes qui travaillent dans le domaine des services de garde à l'enfance, y compris : les éducatrices de la petite enfance, les responsables des services de garde en milieu familial, le personnel des programmes de ressources pour la famille et le personnel des programmes de ressources et d'aiguillage.[1]

Les **normes professionnelles** sont des points de repère ou de référence en fonction desquels on mesure ou évalue les postes et le rendement des personnes qui occupent ces postes.[2]

Aux fins du présent document, nous utilisons les définitions générales suivantes :

Le terme **personnel de soutien** désigne les personnes qui travaillent dans un service de garde d'enfants sans s'occuper directement des enfants. Dans cette définition générale, on inclut le personnel de bureau, les personnes qui font la cuisine et le ménage ainsi que les visiteurs à domicile et les autres personnes qui exercent une fonction de supervision et qui relèvent d'une gestionnaire ou d'une directrice.

Le terme **gestionnaires ou directrices** désigne les personnes qui administrent, supervisent ou gèrent un service de garde d'enfants, y compris une garderie, un programme de garde en milieu familial, une école maternelle, un programme de soutien en matière de garde d'enfants ou un programme de ressources pour la famille.

Un **milieu de garde** est un milieu autre que le domicile de l'enfant dans lequel des services de garde et d'éducation sont offerts à l'enfant par une personne qui ne fait pas partie de sa famille immédiate.

L'**organe directeur** désigne l'entité (p. ex. un conseil d'administration, la propriétaire et la copropriétaire, un comité de parents) qui est légalement responsable des actes posés dans le cadre du service de garde.

## Quelle est la portée des normes professionnelles?

Les normes professionnelles déterminent les compétences et les capacités particulières qui sont nécessaires pour exécuter les tâches requises d'une façon compétente. Le plus souvent, elles ne recouvrent pas l'éventail complet des tâches qui sont habituellement exécutées mais sont plutôt axées sur « l'ensemble des tâches qui sont jugées représenter l'aspect le plus important de l'emploi. »[3]

Dans les professions, comme la coiffure, où les tâches peuvent être décrites d'une façon tangible et mesurable, les normes de pratique peuvent se limiter à la définition des tâches réelles à exécuter. Toutefois, pour les postes qui ne peuvent pas être décrits adéquatement de cette façon, comme la prestation de services de garde d'enfants, les normes professionnelles exigent souvent « un niveau minimum de compréhension des concepts, des théories et des pratiques applicables à l'emploi avant de pouvoir entrer en fonction dans le domaine. »[4]

## Quelle est la différence entre les normes professionnelles et le code de déontologie?

Alors que les normes professionnelles portent sur les compétences et les capacités requises pour exécuter certaines tâches, et qu'elles peuvent comporter des exigences au niveau des connaissances de base, le code de déontologie définit des principes régissant le comportement à suivre au moment d'offrir le service. Ces principes ont trait à l'honnêteté et à l'intégrité de l'intervenante et aux façons dont elle entre en contact avec autrui. Par exemple, un énoncé du type « la responsable d'un service de garde doit

travailler de façon à rehausser la dignité humaine » reflète un comportement souhaitable sans définir une exigence sur le plan des compétences ou des connaissances. Par conséquent, il s'agit d'un énoncé faisant partie d'un code de déontologie plutôt que d'un énoncé de normes professionnelles. Le *Code de déontologie* de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance devrait être utilisé à titre d'accompagnement de ce document.

## À quoi servent les normes professionnelles?

Les règlements ont pour fonction d'augmenter la probabilité qu'un milieu de la petite enfance soit de qualité en stipulant des normes, comme les ratios adulte-enfants, conformes à celles que la recherche a clairement associées au bien-être de l'enfant et au souci du développement de l'enfant. Toutefois, les règlements gouvernementaux ne sont que de simples outils pratiques; ils n'offrent aucune garantie. Comme le fait remarquer M^me^ Griffin, il est donc essentiel que les intervenantes œuvrant dans des milieux de la petite enfance « établissent le système de qualité recherché et veillent à le maintenir en vigueur. »[5] Les praticiennes dans d'autres domaines des services humains l'ont fait à l'aide de mécanismes comme l'établissement et l'application de normes professionnelles.

De l'avis d'un certain nombre d'auteurs,[6] les normes professionnelles servent :

- à faire en sorte que les gens qui reçoivent le service ne courent pas de risque;
- à définir le type de préparation requis et les compétences nécessaires pour exécuter le travail à un niveau acceptable;
- à fournir des lignes directrices relativement à la conception et à la prestation d'activités de formation et des points de repère en fonction desquels la formation peut être évaluée;
- à aider les établissements d'enseignement à faire part de leurs attentes aux étudiantes, les employeurs à faire part de leurs attentes aux directrices et aux gestionnaires, et les directrices et gestionnaires à faire part des leurs aux intervenantes de première ligne;
- à donner des points de repère en fonction desquels une personne peut juger de sa propre pratique ou être jugée par quelqu'un d'autre;
- à mieux cerner les besoins de perfectionnement individuels sur le plan de la formation, des compétences ou des connaissances;
- à mieux déterminer si les personnes qui ont obtenu leur titre de compétence de base dans un autre territoire administratif peuvent satisfaire aux attentes du territoire dans lequel elles souhaitent maintenant travailler.

La nécessité d'établir des normes professionnelles dans le domaine de la petite enfance a été reconnue tant au Canada[7] qu'aux États-Unis.[8]

## Sur quoi se base-t-on pour établir ces normes professionnelles?

Les points communs entre un certain nombre de documents récemment produits ont permis de dégager un consensus au Canada sur les aspects importants de l'administration d'un service de garde à l'enfance, qu'il s'agisse d'un programme en garderie ou d'une agence offrant des services de garde en milieu familial. Ces documents ont été élaborés à partir d'une vaste consultation dans le domaine. Les documents en question sont les suivants :

- *Early Childhood Administrator: Occupational Analysis Survey Results* (Grant MacEwan Community College, Edmonton, Alberta, 1992);
- *Manitoba Child Care Competency Standards for Directors in Centre-based Programs* (Manitoba Child Care Association, 1996);
- *Child Care Administrator Credentialing in Canada: A Work in Progress* (Elaine Ferguson, Child Care Connection - Nova Scotia, 1997);
- *Draft Child Care Sector Occupational Competencies* (B.C. Multi-lateral Task Force on Training, Career Pathing and Labour Mobility in the Community Social Services Sector, 1997).

# Section A

## Employées

### Première norme

**Embaucher, assurer le perfectionnement et garder en poste des intervenantes et du personnel de soutien instruit, sensible et motivé.**

**La gestionnaire ou la directrice d'un service de garde à l'enfance est capable :**

- d'élaborer des descriptions de poste, des systèmes de rémunération ainsi que des politiques, des pratiques et des procédures relatives aux personnel conformes aux exigences législatives, en collaboration avec l'organe directeur de l'organisme, les intervenantes et le personnel de soutien;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien afin de veiller à ce que les descriptions de poste ainsi que les politiques, les pratiques et les procédures relatives au personnel soient comprises par toutes les personnes concernées, et soient mises en œuvre, vérifiées du point de vue de leur pertinence et de leur efficacité et révisées tel qu'indiqué;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien afin de veiller à ce que des politiques et des procédures liées à la santé et à la sécurité personnelle des intervenantes et du personnel de soutien soient élaborées et mises en œuvre;
- d'entreprendre ou de déléguer des activités de recrutement, d'embauche, d'orientation et de cessation d'emploi des intervenantes et du personnel de soutien conformément aux politiques du programme et à la législation touchant les droits de la personne et les normes en matière d'emploi;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien en vue de concevoir des attentes claires et objectives en ce qui concerne le comportement et le rendement au travail et d'assumer ou de déléguer le travail d'évaluation du rendement et de prestation d'une rétroaction constructive;
- de fournir des niveaux et des types efficaces de soutien en mettant en valeur un environnement qui répond aux besoins des intervenantes et du personnel de soutien et en élaborant et en mettant en œuvre, avec les intervenantes et le personnel de soutien, des plans de perfectionnement professionnel et individuel qui comportent des buts et des objectifs à court et à long terme réalisables et réalistes et qui sont examinés et révisés périodiquement tel qu'indiqué;
- de garder confidentielles les questions touchant le personnel;
- de favoriser un esprit de collaboration parmi toutes les intervenantes et les membres du personnel de soutien en fournissant à celles-ci des occasions de discuter et de résoudre des problèmes en groupe et en leur donnant une réelle possibilité de contribuer à l'élaboration des politiques et des programmes;
- de se faire la médiatrice pour régler les divergences d'opinion ou les conflits entre les intervenantes ou le personnel de soutien.

# Section B

## Environnement

### Deuxième norme

**Assurer un environnement sûr, sain et bien organisé et un programme quotidien utile qui répond aux besoins des enfants confiés au service de garde et de leur famille.**

**La gestionnaire ou la directrice d'un service de garde à l'enfance est capable :**

- de définir et les buts et les objectifs du programme et de les expliquer aux intervenantes et au personnel de soutien;
- de collaborer avec les intervenantes ou le personnel de soutien en vue de s'assurer que des politiques, des procédures et des pratiques soient élaborées et mises en œuvre en ce qui concerne des questions comme :
  - la protection de la santé et de la sécurité des enfants
  - la nutrition
  - la tenue à jour des dossiers médicaux et des dossiers relatant les progrès réalisés sur le plan du développement par tous les enfants
  - la gestion du comportement
  - la supervision adaptée au stade de développement des enfants
  - les mesures à prendre lorsque les enfants sont malades ou blessés ou en cas d'urgence
  - l'obtention du consentement des parents au besoin
  - les personnes autorisées à venir chercher les enfants
  - le signalement des problèmes concernant la protection ainsi que l'observation des ordonnances de la cour;
- en collaboration avec les intervenantes et le personnel de soutien, d'assurer la planification de la formation requise dans des domaines comme les protocoles et les procédures d'évacuation en cas d'urgence et de signalement des problèmes concernant la protection ou l'observation des ordonnances de la cour;
- conjointement avec les intervenantes et le personnel de soutien, d'élaborer et de mettre en œuvre des plans visant à répondre à toute allégation de mauvaise conduite de la part des intervenantes, des bénévoles, du personnel de soutien ou d'autres personnes travaillant dans le milieu de la petite enfance;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien afin de s'assurer que les environnements physiques sont sûrs, propres et organisés de façon à offrir des activités de détente et des activités animées et qu'ils sont munis de matériel et d'équipement adaptés au stade de développement des enfants du point de vue de la taille et de la fonction, et de donner accès à des aires de jeu sûrs à l'extérieur;
- d'offrir un leadership et un soutien aux intervenantes dans l'élaboration de leur programme quotidien de façon à ce que les activités et le matériel soient adaptés au stade de développement des enfants, ou d'assurer la présence d'un tel leadership et d'un tel soutien;
- de faire usage et de promouvoir l'utilisation d'une variété de techniques d'observation afin de cerner efficacement les compétences, les capacités, les intérêts et les besoins des enfants, et d'évaluer les activités qui leur sont offertes ainsi que le programme dans son entier;
- de s'assurer, dans la mesure du possible, que les intervenantes ont accès à suffisamment de ressources humaines et autres pour leur permettre d'offrir des services de garde de qualité;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une diversité de méthodes conviviales visant à donner aux familles de l'information au sujet du service et de leurs enfants;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une diversité d'approches conviviales visant à encourager les enfants et les parents à exprimer leurs besoins et leurs préférences et à contribuer réellement à l'élaboration des politiques et des programmes, et de les soutenir en ce sens;
- d'accueillir à bras ouverts et d'intégrer les enfants handicapés et les enfants de toutes origines culturelles et raciales et leur famille.

# Section C

# Administration

## Troisième norme

**S'occuper de l'administration de tout l'organisme conformément aux exigences législatives et de l'orientation de l'organe directeur de l'organisme tout en étant aux aguets des tendances politiques et autres et des changements qui se dessinent dans l'environnement externe et qui sont susceptibles d'influer sur la qualité à court et à long terme des services offerts.**

**La directrice ou la gestionnaire d'un service de garde d'enfants est capable :**

- d'aider l'organe directeur de l'organisme à élaborer la philosophie et la politique du programme, à effectuer la planification stratégique et à prendre d'autres décisions en lui fournissant en temps opportun des renseignements utiles sur tous les aspects du fonctionnement du service, sur les changements qui ont récemment modifié la politique sociale ou les exigences réglementaires ainsi que sur la recherche et les développements nouveaux dans le domaine de la petite enfance;
- de faire fonction de ressource et de soutien auprès de l'organe directeur, par exemple en l'aidant dans l'orientation des nouvelles partenaires, des nouveaux membres du conseil ou des nouveaux membres du groupe consultatif de parents, en interprétant les questions pertinentes, en lui présentant des stratégies de résolution de problèmes et en lui faisant des recommandations;
- de collaborer efficacement avec l'organe directeur de l'organisme en vue d'élaborer, d'examiner et de réviser périodiquement la vision stratégique du service de garde;
- d'élaborer et d'instituer un plan opérationnel visant à mettre en œuvre la vision stratégique du service de garde;
- de collaborer avec le personnel à l'élaboration de procédures et de pratiques visant à assurer la conformité avec les exigences législatives et les politiques du service de garde;
- en collaboration avec le personnel, d'établir des procédures et des pratiques afin de mettre en œuvre les politiques établies par l'organe directeur et de les examiner pour s'assurer qu'elles continuent à être pertinentes et efficaces;
- de faire fonction de liaison entre l'organe directeur de l'organisme, d'une part, et les intervenantes et le personnel de soutien, d'autre part, ainsi qu'entre l'organisme et les agents chargés de la délivrance des permis;
- avec les intervenantes et le personnel de soutien, d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie et des procédures efficaces de communication organisationnelle afin de tenir tout le monde au courant des changements de politique ou de règlement;
- de déléguer son pouvoir de prise de décisions dans le cadre de paramètres définissant clairement les secteurs de responsabilité;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien en vue d'élaborer et de tenir à jour des manuels relatifs aux opérations et au personnel et des renseignements au sujet des exigences réglementaires en vigueur, et d'assurer à toutes les intervenantes, tout le personnel de soutien et toutes les familles des enfants à qui le service est offert un accès facile à ces documents;
- d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques, des procédures et des pratiques relatives à la tenue de dossiers et à la mise en place de systèmes d'information qui visent à protéger la confidentialité et qui sont conformes aux exigences législatives, réglementaires et contractuelles;
- d'utiliser les ressources disponibles et les autres ressources de façon à optimaliser leur capacité de fournir des services de garde d'enfants de qualité;
- avec les intervenantes et le personnel de soutien, d'élaborer et de mettre en œuvre des méthodes informelles et officielles visant à évaluer jusqu'à quel point le service de garde répond dans l'ensemble aux besoins des enfants et de leur famille ainsi que des méthodes permettant de prendre des mesures correctives au besoin;
- de soutenir les activités de prélèvement de fonds et les activités spéciales, conformément aux plans de l'organisme.

# Section D

## Finances

### Quatrième norme

**Administrer les ressources financières du service de garde de façon à ce qu'elles soient utilisées efficacement.**

**La gestionnaire ou la directrice d'un service de garde d'enfants est capable :**

- d'établir des budgets de fonctionnement annuels, des budgets d'équipement et des politiques et procédures de contrôle financier afin de surveiller les recettes et les dépenses de façon permanente et de prendre des mesures correctives au besoin;
- de concevoir et de mettre en œuvre des procédures afin d'obtenir un financement gouvernemental, et d'en respecter les obligations;
- d'examiner et de projeter les besoins financiers à venir.

# Section E

## Communication

### Cinquième norme

**Communiquer de façon positive et efficace avec toute une gamme d'intéressés de façon à leur permettre de préciser leurs besoins et de contribuer à l'atteinte des objectifs du service de garde et au maintien de la qualité des services offerts.**

**La gestionnaire ou la directrice d'un service de garde à l'enfance est capable :**

- de comprendre et de communiquer les paramètres définissant le rôle et les secteurs de responsabilité de l'organe directeur par rapport à ceux de la gestionnaire et d'agir en conséquence;
- de servir de liaison efficace entre l'organe directeur et les familles, d'une part, et entre l'organe directeur et les intervenantes et le personnel de soutien, d'autre part;
- de solliciter efficacement la contribution des familles et de la collectivité;
- de communiquer efficacement la philosophie, les politiques et les procédures de l'organe directeur aux familles ainsi qu'aux intervenantes et au personnel de soutien;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien en vue d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques, des procédures et des stratégies visant à offrir aux familles et aux enfants des renseignements clairs et opportuns, et à les aider à exprimer leurs besoins et leurs préférences, à obtenir des subventions de frais de garde au besoin et à apporter une réelle contribution à l'élaboration des politiques et des programmes;
- de collaborer avec les intervenantes et le personnel de soutien en vue d'établir et de mettre en œuvre des mécanismes conviviaux visant à donner aux familles des renseignements sur les services de garde et d'autres sujets connexes;

- de fournir des renseignements précis et opportuns au sujet du service de garde à d'autres organismes de la collectivité et de faciliter la communication interorganisationnelle;
- d'établir et de maintenir en vigueur des mécanismes de communication et des relations de travail axées sur la collaboration avec d'autres services destinés aux enfants et aux familles;
- de se tenir au courant de l'existence des services offerts par d'autres organismes et d'y avoir recours au besoin;
- d'établir une liaison efficace avec les agents chargés de l'octroi des permis et de concevoir et de mettre en œuvre des procédures visant à signaler rapidement et de façon appropriée les problèmes liés à l'octroi des permis;
- de travailler en collaboration avec les établissements d'enseignement où l'on offre des programmes d'éducation de la petite enfance et, s'il y a participation au placement des stagiaires, de faciliter l'accès des étudiantes à l'apprentissage;
- de fournir de l'information au grand public afin de mieux lui faire connaître le service de garde et le rôle des prestataires des services de garde d'enfants.

# Notes

1. Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, 1998, p. 3.
2. Emploi et Immigration Canada, 1993a, pp. 3-4.
3. Emploi et Immigration Canada, 1993, p. 3.
4. Ibid., p. 15.
5. Griffin, 1994, p. 5.
6. Emploi et Immigration Canada, 1993, pp. 7-8; Griffin, 1994, p. 3; Occupational Competency Project, 1997, p. 2.
7. Association of Early Childhood Educators, Ontario, 1993, p. 3.
8. Willer, 1994, p. 9.

# Références


Alberta Association for Family Day Care Home Services (1994). *Step ahead: Alberta family day home provider training and certification program.* Calgary, Alberta : Family Life Options.

Association for the Education of Young Children, Ontario (1993). *Final report for a feasibility study regarding legislation recognition of early childhood educators in Ontario.* Toronto : Author.

Association canadienne des programmes de ressources pour la famille (1995). *Canadian approaches to family support.* Ottawa : Auteur.

Fédération canadienne des services de garde à l'enfance (1991). *Énoncé de principe national sur la qualité dans les services de garde.* Ottawa : Auteur.

Fédération canadienne des services de garde à l'enfance(1994). *Lignes directrices nationales pour la formation en soins et en éducation de la petite enfance.* Ottawa : Auteur.

Fédération canadienne des services de garde à l'enfance (1998). Version provisoire du Code de déontologie, *Interaction,* 11(4), 3-5.

Certification Council of Early Childhood Educators of Nova Scotia (1993). *Certification criteria.* Halifax : Auteur.

Coordinators of Early Childhood Programs in Ontario's Colleges of Applied Arts and Technology (1991). *Early childhood education professional competencies.* Toronto : Auteur.

Early Childhood Educators of British Columbia (1992). *Code of ethics.* Vancouver : Auteur.

Emploi et Immigration Canada (1993 a). *Normalisation et reconnaissance professionelles. Sommaire : Questions et tendences.* Ottawa : Ministère des approvisionnements et services. N° de la publication LM-269-03-93.

Emploi et Immigration Canada (1993 b). *Normalisation et reconnaissance professionelles. Practiques Canadiennes.* Ottawa : Ministère des approvisionnements et services. N° de la publication LM-271-03-93E.

Family Day Care Association of Manitoba (1994). *A training plan for family day care providers.* Winnipeg : Auteur. **Note:** Cette organisation s'est fusionnée avec la Manitoba Child Care Association, aussi située à Winnipeg; les commandes pour ces documents doivent être adressées à la Manitoba Child Care Association.

Griffin, S. (1994). *Professionalism: The link to quality care.* Ottawa : Fédération canadienne des services de garde à l'enfance.

Santé Canada. *Le guide alimentaire canadien pour manger sainement : Renseignements sur les enfants d'âge préscolaire.* Ottawa : Ministère des approvisionnements et services.

Jorde-Bloom, P. (1992). The child care director: A critical component of program quality. *Educational Horizons,* Spring, 138-145.

Occupational Competency Project (1997). *Child care sector occupational competencies.* Vancouver, B.C. Multi-lateral Task Force on Training, Career Pathing and Labour Mobility in the Community Social Services Sector.

Ontario Colleges Standards and Accreditation Council (1996). *Early childhood education program standard.* Toronto : Ontario Ministry of Education and Training.

Western Canada Family Child Care Association of B.C. (1996). *Good beginnings: Caregiving skills for family child care providers.* Delta, Colombie-Britanniques : Auteur.

Willer, B. (1994). « Conceptual framework for early childhood professional development. » Dans J. Johnson & J.B. McCracken (eds.). *Perspectives on professional development.* Washington, D.C: National Association for the Education of Young Children, pp. 4-23.

**U.S. Department of Education**
*Office of Educational Research and Improvement (OERI)*
*National Library of Education (NLE)*
*Educational Resources Information Center (ERIC)*

# NOTICE

## Reproduction Basis

| | |
|---|---|
| X | This document is covered by a signed "Reproduction Release (Blanket)" form (on file within the ERIC system), encompassing all or classes of documents from its source organization and, therefore, does not require a "Specific Document" Release form. |
| | This document is Federally-funded, or carries its own permission to reproduce, or is otherwise in the public domain and, therefore, may be reproduced by ERIC without a signed Reproduction Release form (either "Specific Document" or "Blanket"). |



PS 031161